กระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร
สอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ให้ความสำคัญ
ต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่**สุภาพ**
   - วัน/เดือน/ปี
   - ชื่อ / ที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์ / E-mail
   - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมร้องเรียนที่ชัดเจน
   - พยานเอกสาร และบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็น**เรื่องจริงที่มีมูลเหตุ**
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความ**เดือดร้อนหรือเสียหาย**
4. ข้อร้องเรียนที่มี**ข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล**

ประเภทข้อร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ **ข้าราชการ สตง.**

ช่องทางการร้องเรียน

- ยื่นเรื่อง**ด้วยตนเอง**
- ส่ง**หนังสือร้องเรียน**
- ผ่านระบบ Internet ทาง **Website สตง.**

การตอบข้อร้องเรียน

1. ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น **(ภายใน 15 วัน)**
2. ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือความคืบหน้า **ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง**

ช่องทางการตอบข้อร้องเรียน

ไปรษณีย์ E-mail

หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

ระดับความรุนแรงของปัญหา และ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ 4 : **ด่วนมาก**	ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **24 ชม.**
ระดับ 3 : **ด่วน**	ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **7 วัน**
ระดับ 2 : **ปานกลาง**	ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **30 วัน**
ระดับ 1 : **ไม่ด่วน**	ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน **180 วัน**
ระดับ 0 : **ไม่มีผลกระทบ**	ไม่ต้องดำเนินการ

ดูรายละเอียดเพิ่มเติม : https://intra2016.audit.go.th/node/7304

www.audit.go.th
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ถนนพระรามที่ 6 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-271-8000
webmaster@oag.go.th