



# กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร  
สอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล  
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ให้ความสำคัญ  
ต่อการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน



## สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### ประเภทข้อร้องเรียน



เรื่องร้องเรียนทั่วไป



เรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  
ของ **ข้าราชการ สตง.**

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

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

### ช่องทางการร้องเรียน



ยื่นเรื่อง **ด้วยตนเอง**



ส่ง **หนังสือร้องเรียน**



ผ่านระบบ Internet  
ทาง **Website สตง.**

### การตอบข้อร้องเรียน

- ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการ  
ในเบื้องต้น (**ภายใน 15 วัน**)
- ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา  
หรือความคืบหน้า **ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง**

#### ช่องทางการตอบข้อร้องเรียน



**ไปรษณีย์**



**E-mail**

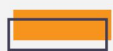
หรือช่องทางอื่นใดตามที่เหมาะสม

### 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](http://www.audit.go.th)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน  
ถนนพระรามที่ 6 เขตพระยาภิไธย กรุงเทพฯ 10400

โทร. 02-271-8000  
webmaster@oag.go.th