

|                      |                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------|
| คู่มือสำหรับประชาชน  | : การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง) |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | : องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง                       |
| กระทรวง              | : กระทรวงมหาดไทย                                      |

๑. ชื่อกระบวนการ : การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง)
๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
๔. หมวดหมู่ของงานบริการ : รับแจ้ง
๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :
  - ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
  - ๒) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
  - ๓) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
  - ๔) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
  - ๕) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๙
  - ๖) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
  - ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
  - ๘) ระเบียบ/กฎหมาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น

| สถานที่/ช่องทางการให้บริการ                                                                                                                                                       | ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>สถานที่ให้บริการ</b> - กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๒ ต.เนินพระ<br>อ.เมืองระยอง จ.ระยอง ๒๑๐๐๐<br>โทร.๐ ๓๘๖๑ ๐๓๓๘/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน | <b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (มีพักเที่ยง) |

#### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

##### ๑. หลักเกณฑ์

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ, กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ, ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ซึ่งเรื่องที่ยื่นต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบ้างที่สร้างความเสียหายโดยปราศจากหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง

## ๒. วิธีการ

ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลใน "แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" ด้วยถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง, ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง, พฤติการณ์การทุจริตที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน, คำขอของผู้ร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนพร้อมลง วัน เดือน ปี

## ๓. เงื่อนไขในการรับเรื่อง / ข้อยกเว้น

ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ, ไม่มีรายละเอียดพยานหลักฐานหรือข้อมูลสำคัญที่ครบถ้วน และข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่ถูกนำเสนอเพื่อพิจารณา

ข้อยกเว้นกรณีบัตรสนเท่ห์ : หากบัตรสนเท่ห์นั้นระบุหลักฐานแวดล้อมกรณีปรากฏชัดแจ้งและชี้พยานบุคคลได้แน่นอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะรับไว้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อดำเนินการต่อไป

### ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

### ช่องทางการร้องเรียน

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อ เพื่อร้องเรียนได้ที่กองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๒ ต.เนินพระ อ.เมืองระยอง จ.ระยอง ๒๑๐๐๐ โทร.๐ ๓๘๖๑ ๐๓๓๘ หรือ [www.rayong-pao.go.th](http://www.rayong-pao.go.th)

### ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

| ที่ | ประเภทขั้นตอน             | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ระยะเวลาให้บริการ  | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                     | หมายเหตุ                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | ยื่นคำร้องเรียนโดยประชาชน | <p>ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้</p> <p>๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง</p> <p>๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ไปที่หัวข้อ บริการประชาชน &gt; ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๓. ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง</p> <p>๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๒ ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๐๐๐)</p> <p>๕. ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) rayongpao@gmail.com</p> <p>๖. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๑ ๗๔๓๐</p> <p>๗. ได้รับฟังความคิดเห็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง</p> | ทันทีที่ยื่นคำร้อง | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด | ยื่นแบบคำร้องเรียนพร้อมเอกสารยืนยันตัวตน (โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดึงข้อมูลหรือจัดทำสำเนาบัตรประชาชนให้เองโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและห้ามเรียกสำเนาจากประชาชนตามหลัก Zero Copy) |

| ที่ | ประเภทขั้นตอน                              | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                | ระยะเวลาให้บริการ | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                    | หมายเหตุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒   | การตรวจรับเรื่องและลงทะเบียนรับเรื่องทันที | เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารคำร้องและพยานหลักฐานทันทีที่ยื่นเรื่อง โดยเรื่องที่ร้องเรียนต้องมีข้อมูลชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ลักษณะการกระทำหรือพฤติกรรมการกระทำผิด เช่น การทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองและแนบพยานหลักฐานที่มีให้ชัดเจน | ทันที ณ จุดบริการ | เจ้าหน้าที่รับเรื่องฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด | <p>มาตรฐานตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๙</p> <p>๑. กรณีเอกสารครบถ้วน : เจ้าหน้าที่ต้องลงรับเรื่องและออกหมายเลขติดตามสถานะให้ผู้ร้องเรียนทันที โดยห้ามปฏิเสธการรับเรื่องหรือเรียกเอกสารเพิ่มเติมในภายหลัง</p> <p>๒. กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน/บกพร่อง : เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนให้แก้ไขทันทีหรือจัดทำ "บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสาร/หลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม" โดยระบุรายการที่ขาดและกำหนดระยะเวลาให้แก้ไข พร้อมลงลายมือชื่อร่วมกันทั้งสองฝ่ายและมอบสำเนาบันทึกนั้นให้ผู้ร้องเรียนเก็บไว้เป็นหลักฐาน</p> <p>๓. ช่องทาง e-Service : หากยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบต้องส่งสถานะรับเรื่องหรือแจ้งเตือนข้อบกพร่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเร็ว</p> |

| ที่ | ประเภทขั้นตอน                                   | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ระยะเวลาให้บริการ | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                    | หมายเหตุ |
|-----|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|----------|
| ๓   | การเสนอเรื่องและคัดกรองเบื้องต้น                | ตรวจสอบเนื้อหาคำร้องเรียนในเบื้องต้นเพื่อคัดกรองประเภทคำร้องเรียน จากนั้นจัดทำบันทึกเสนอเรื่องผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อส่งต่อไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ๓๐ นาที           | เจ้าหน้าที่รับเรื่องฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด |          |
| ๔   | การพิจารณาและสั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น | <p>๑. เจ้าหน้าที่บันทึกความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๒. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความผิดทางวินัยหรือไม่ หากข้อมูลเบื้องต้นยังไม่ชัดเจน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อพิจารณาว่าเรื่องที่กล่าวหาว่ามีมูลน่าเชื่อถือหรือไม่ก็ได้</p> <p>๓. ข้อยกเว้นกรณีบัตรสนเท่ห์ : หากคำร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่มีการระบุพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งและชี้พยานบุคคลแน่นอน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะสั่งการให้รับเรื่องไว้และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเช่นเดียวกัน</p> | ๓ วัน             | เจ้าหน้าที่รับเรื่องฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด |          |

| ที่ | ประเภทขั้นตอน                                                     | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ระยะเวลาให้บริการ                                                                                                            | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                                    | หมายเหตุ |
|-----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ๕   | การแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ                   | ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด<br>ส่งหนังสือหรือแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)<br>ให้ผู้ร้องเรียนทราบสถานะการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น                                                                                                                                                                      | ภายใน ๑๕ วัน                                                                                                                 | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง<br>ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด                             |          |
| ๖   | กรรมการสอบข้อเท็จจริงรายงานผลแก่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง | คณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย<br>ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารพยานวัตถุ หรือสอบปากคำบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นสรุปรายงานผลการตรวจสอบพร้อมเสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อพิจารณาลงนามสั่งการหาข้อยุติการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน                                                              | ๔ วัน                                                                                                                        | เจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัย<br>และส่งเสริมคุณธรรม<br>กองการเจ้าหน้าที่<br>องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง |          |
| ๗   | การสอบสวนทางวินัยอย่างเป็นทางการ                                  | หากผลการสอบสวนเบื้องต้นพบว่าข้าราชการหรือพนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีมูลความผิดทางวินัย นายกองการบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างเป็นทางการ โดยคณะกรรมการฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยอย่างเข้มงวด ดังนี้ :<br>๑. ประชุมคณะกรรมการฯ และแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบตามแบบ สว.๒ (ภายใน ๑๕ วัน) | ปกติ ๑๒๐ วัน<br>(ขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง<br>ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน<br>หากเกิน ๑๘๐ วัน<br>ต้องรายงานคณะกรรมการข้าราชการ | เจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัย<br>และส่งเสริมคุณธรรม<br>กองการเจ้าหน้าที่<br>องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง |          |

| ที่ | ประเภทขั้นตอน                                                                                                                              | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ระยะเวลาให้บริการ                                                      | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                                    | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|     |                                                                                                                                            | ๒. รวบรวมพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา (ภายใน ๓๐ วัน)<br>๓. แจ้งและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาตามแบบ สว.๓ ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และเปิดโอกาสให้ยื่นคำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา (ภายใน ๑๕ วัน)<br>๔. รวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา และบันทึกถ้อยคำผู้เกี่ยวข้องตามแบบ สว.๔ และ สว.๕ (ภายใน ๓๐ วัน)<br>๕. ประชุมพิจารณาลงมติและจัดทำรายงานการสอบสวนตามแบบ สว.๖ เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง (ภายใน ๓๐ วัน) | องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง<br>(ก.จ.จ.จังหวัดระยอง)<br>เพื่อเร่งรัด) |                                                                                                   |          |
| ๘   | การพิจารณาตัดสิน<br>ออกคำสั่งลงโทษ<br>และรายงาน<br>คณะกรรมการ<br>ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด<br>จังหวัดระยอง<br>(ก.จ.จ.จังหวัดระยอง) | นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง<br>พิจารณาสำนวนการสอบสวนและสั่งลงโทษทางวินัยตามสถานความผิด (ไล่ออก, ปลดออก, ลดขั้นเงินเดือน, ตัดเงินเดือน หรือภาคทัณฑ์) หรือสั่งงดโทษ/ยุติเรื่องตามที่สมควร<br>การออกคำสั่ง : การลงโทษต้องทำเป็นคำสั่งตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนด (เช่น แบบ ลท. ๑/๑ ถึง ลท. ๒/๑๔) ซึ่งจะต้องระบุข้อเท็จจริงพฤติการณ์ความผิด และระบุสิทธิในการอุทธรณ์                                                           |                                                                        | เจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัย<br>และส่งเสริมคุณธรรม<br>กองการเจ้าหน้าที่<br>องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง |          |

| ที่ | ประเภทขั้นตอน                                 | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ระยะเวลาให้บริการ         | ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                           | หมายเหตุ |
|-----|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|     |                                               | คำสั่งต่อ คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดระยอง (ก.จ.จ.จังหวัดระยอง) ภายใน ๓๐ วันให้ชัดเจน<br>การรายงานผล : นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะต้องส่งสำนวนและรายงานคำสั่ง การดำเนินการทางวินัยทั้งหมดเสนอต่อ คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดระยอง (ก.จ.จ.จังหวัดระยอง) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และพิจารณาให้มีมติตามกฎหมายต่อไป |                           |                                                                                          |          |
| ๙   | แจ้งผลสัมฤทธิ์ และข้อยุติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ | นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ลงนามในหนังสือรายงานผลการพิจารณา และแจ้งผลการลงโทษทางวินัยหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเยียวยาให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทันที (หรือส่งแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ e-Service ที่ผู้ร้องเรียนใช้ยื่นเรื่อง) เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ ยื่นคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                           | ๒ วัน (หลังจากได้ข้อยุติ) | เจ้าหน้าที่ ฝ่ายวินัย และส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง |          |

**ระยะเวลาดำเนินการรวม** กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนสำคัญ เพื่อความชัดเจนตามคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่ :

- กระบวนการรับเรื่องและประสานงานหาข้อยุติเบื้องต้น ใช้เวลาดำเนินการรวม ๙ วัน ๓๐ นาที และแจ้งสถานะเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- กระบวนการสอบสวนทางวินัยเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีมูลความผิดทางวินัย มีระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมายปกติ ๑๒๐ วัน