**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

**๑. ช่องทางร้องเรียน**

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง

- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๒๕๘๔๗๕

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ FACEBOOK สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง พลังงานจังหวัดพิษณุโลก พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของสำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง

ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงาน

จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์

จัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของสำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

เสนอ พลังงานจังหวัดพิษณุโลก

ไม่ยุติเรื่อง /แจ้งผู้ร้องเรียน

ยุติเรื่อง /แจ้งผู้ร้องเรียน

สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง

พลังงานจังหวัดพิษณุโลก พิจารณาลงนาม

คัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์

ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖ ๖๑๒๖๐๐

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานพลังงานจังหวัดพิษณุโลก

 รับเรื่องร้องเรียน