



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวิภาวดี ๐ ๗๗๒๙ ๒๑๔๔ ต่อ ๑๐๑, ๑๐๒

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑ /

วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) ซึ่งโรงพยาบาลวิภาวดี ได้ดำเนินการแล้ว นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลวิภาวดี มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายสุทธาวีวัฒน์ พรสุขนิมิตกุล)

ผู้จัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งโรจน์ ทรัพย์สุนทร)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล โรงพยาบาลวิภาวดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี
ตามประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวิภาวดี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวิภาวดี	
วัน/เดือน/ปี : ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓	
หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ขออนุญาตเผยแพร่หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวิภาวดี	
Link : รพ.วิภาวดี http://www.vipha-hospital.com/news-detail_814_39439	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายสุทธาวัดน์ พรสุชนิมิตกุล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุทธาวัดน์ พรสุชนิมิตกุล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (หัวหน้า) วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ลิ้ม จำปา (นางสาวลิ้ม จำปา) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓	

คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวิภาวดี

คำนำ

อาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้บริการ ประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล วัฒนาดีให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเพื่อที่ประชาชนผู้มา รับบริการสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

โรงพยาบาลวัฒนาดี จึงได้ศึกษา รวบรวม และจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นมาเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทาง ขั้นตอน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ

โรงพยาบาลวัฒนาดี

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ประโยชน์ที่ได้รับ	๑
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน /เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๖
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ตามประเมินผลและรายงาน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ผังกระบวนการ	๙
ผังระยะเวลา	๑๐

บทที่ 1

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถเผยแพร่ให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกหรือผู้รับบริการ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อเป็นประโยชน์จากการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความโปร่งใสยิ่งขึ้น

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลวิภาวดีโดยผ่านทาง ๒ ช่องทางดังนี้

๑. หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ ๒๙๒ ๑๔๔ ต่อ ๑๐๒

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

การร้องเรียนกระทำวินัย/ทุจริต หมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึงเจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. การบริหารจัดการ อันได้แก่ การบริหารงานทั่วไปและการบริหารการพัสดุ
๒. วินัยของข้าราชการ
๓. ค่าตอบแทน

๔. การขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. วันที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต้องปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส

หรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น

๔. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเนื่องมาจาก

การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวิภาวดี

๕. ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุ

พยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติ
คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูล ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อเท็จจริง

เพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดีโดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองฯ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย โรงพยาบาลวิภาวดี ๑๗๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลตะกุกเหนือ
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๘๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ ๒๙๒ ๑๔๔
ต่อ ๑๐๒

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบ จัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของ
หน่วยงาน
- ๑.๕ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียน เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/Call Center	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/ จดหมาย/ FAX	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/ E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ(เช้า-บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/ กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หมายเหตุ: ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือทางเว็บไซต์			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดี (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องประเมินระดับความรุนแรง เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หากมีระดับความรุนแรง(ความเสี่ยงทั่วไป)ระดับ๕ หรือมีระดับความรุนแรง(ทางคลินิก)ระดับ 1 หรือกรณีไม่ยุติและเร่งด่วนต้องเสนอผู้อำนวยการทราบโดยด่วน และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขสุราษฎร์ธานี ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/นำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะจนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ ๓ คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖ กรณียุติเรื่อง: แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

กรณีไม่ยุติเรื่อง: ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

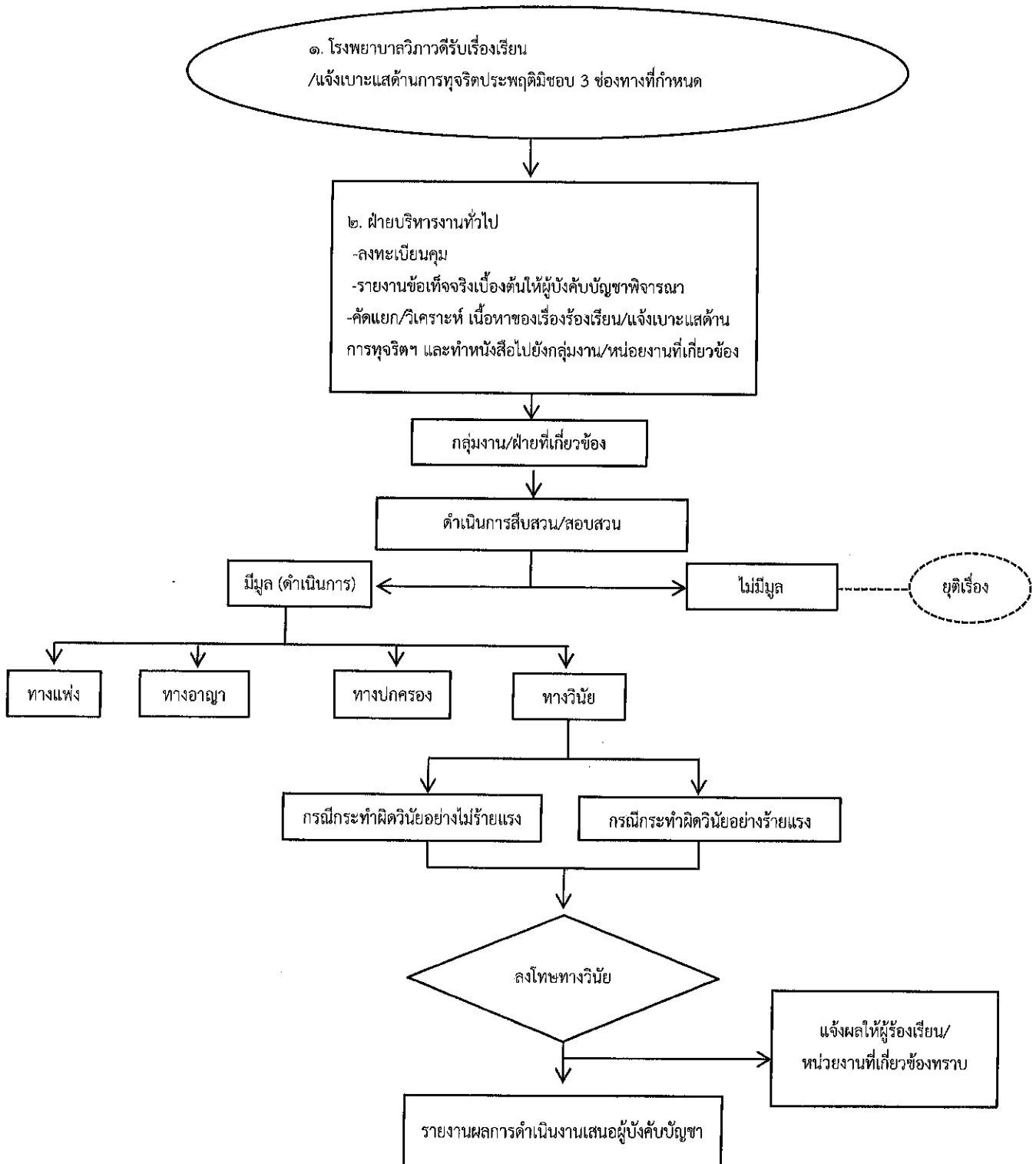
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

ผังกระบวนการ

กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

