

**คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน**

**(Complaint Management Standard Operation Procedure)**

**สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ**

**มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**2566**

**คํานํา**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กําหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจําเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอํานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ําเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทําขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดําเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดําเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

 คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้า

 (VOC team)

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **หน้า** |
| คำนำ | 1 |
| สารบัญ | 2 |
| 1. หลักการและเหตุผล
 | 3 |
| 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
 | 3 |
| 1. ขอบเขต
 | 4 |
| 1. คำจำกัดความ
 | 4 |
| 1. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 5 |
| 1. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 5 |
| 1. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 6 |
| 1. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 8 |
| 1. สถานที่ตั้ง
 | 8 |
| 1. ระยะเวลาเปิดให้บริการ
 | 8 |
| 1. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 9 |
| 1. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 | 10 |
| 1. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 10 |
| 1. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
 | 10 |
| 1. ระบบติดตามและประเมินผล
 | 10 |
| 1. ประโยชน์ที่ได้รับ
 | 10 |
| 1. ภาคผนวก
 |  |
| * แบบคําร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
 | 12 |
| * แบบคําร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
 | 13 |

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. **หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กําหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจําเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอํานวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสําคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทํางานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทําให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นําไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบําบัดทุกข์ บํารุงสุข ตลอดจนดําเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสําเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สถาบันฯ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทํางานของหน่วยงาน จึงได้จัดทําคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันฯ ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

1. **วัตถุประสงค์การจัดทําคู่มือ**
2. เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้การดําเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันฯ ทราบกระบวนการ
6. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกําหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กําหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
7. **ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ การดําเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนจัดทําสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารของสถาบันฯ

1. **คำจำกัดความ**

|  |  |
| --- | --- |
| “ผู้รับบริการ” | หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” | หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดําเนินการของส่วนราชการ |
| “การจัดการข้อร้องเรียน” | หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดําเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กํากับติดตาม และการประเมินผลการดําเนินงาน |
| “ผู้ร้องเรียน” | หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดําเนินการ |
| “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” | หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ อีเมล์ เว็บไซต์ Facebook |
| “ข้อร้องเรียน” | หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดํารงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ |
| “ระดับความรุนแรง” | หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้* ระดับ 1 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทําให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
* ระดับ 2 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทําให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทําความเข้าใจ
* ระดับ 3 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทําให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
* ระดับ 4 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทําให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
* ระดับ 5 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทําให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดํารงชีวิตในปัจจุบัน
 |

1. **ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**
2. **เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ** เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์สถาบันฯ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดําเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ
3. **เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร** กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
4. **การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

|  |  |
| --- | --- |
| **ช่องทาง****ร้องเรียนร้องทุกข์** | **ขั้นตอนการดำเนินงาน** |
| ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | 1. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทําบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลําดับ
3. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดําเนินการ พร้อมทั้งกําหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดําเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทําการ
 |
| มาด้วยตนเอง | 1. ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงใน**แบบคำร้อง 1 (ดูภาคผนวกหน้า 12)** ให้มีสาระสําคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
3. ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอํานาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคําร้อง
4. **กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบคำร้อง 3 (ดูภาคผนวกหน้า 14) ควรมีข้อมูลที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบไปด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด สถานที่พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ**
5. สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทําบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดําเนินการ พร้อมทั้งกําหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดําเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทําการ
 |
| ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 1. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
2. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น และบันทึกข้อมูลใน**แบบคำร้อง 2 (ดูภาคผนวก หน้า 13)**
3. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดตามแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ครบถ้วนชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
4. พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดําเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดําเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคําตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
5. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดํารงธรรมกําหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
6. สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทําบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดําเนินการ พร้อมทั้งกําหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดําเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทําการ
 |

1. **ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**
2. **การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** มีกระบวนขั้นตอนการปฏิบัติ จํานวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ 2** วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

1. กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง
2. กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดําเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

**ขั้นตอนที่ 3** ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดําเนินการ พร้อมทั้งกําหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดําเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทําการ

**ขั้นตอนที่ 4** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดําเนินการโดยให้มีสาระสําคัญดังนี้

 (1) มูลเหตุของปัญหา

 (2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

 (3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

 (4) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
 (5) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

 **ขั้นตอนที่ 5** ครบกําหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กําหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ถึงหัวหน้าส่วนงาน ให้รายงานภายใน 5 วันทําการ

 **ขั้นตอนที่ 6** ครบกําหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ถึงหัวหน้าส่วนงาน ให้รายงานภายใน 3 วัน ทําการ

 **ขั้นตอนที่ 7** ครบกําหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

 **ขั้นตอนที่ 8** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 4 ให้ดําเนินการจัดทําบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลําดับ- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

 **ขั้นตอนที่ 9** ดําเนินการแจ้งผลดําเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

1. **การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอํานาจหน้าที่ของสถาบันฯ ที่สามารถดําเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทําหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทําการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดําเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทําบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสําเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

1. **การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสําคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลําดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดําเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน 15 วันทําการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

* กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต้องดําเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทําการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน
* กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดําเนินการเกินกว่า 5 วันทําการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดําเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ
1. **การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดําเนินการให้งานกฎหมายและคดี สํานักงานปลัดทราบตามเวลาที่กําหนด เพื่อให้งานกฎหมายและคดีเก็บรวบรวมสรุปผลการดําเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานกฎหมายและคดี จะพิจารณาทําหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานกฎหมายและคดี ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กําหนดอย่างน้อย 1 วันทําการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทําการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสําเนาผลการดําเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

1. **การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดําเนินงานภายในระยะเวลาที่กําหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อสั่งการต่อไป

1. **การรวบรวมข้อมูล**

 งานกฎหมายและคดี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คําชี้แจงของหน่วยงาน จัดทําสรุปผลการดําเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจําทุกเดือน

1. **ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
2. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 110 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
3. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 5393 6148
4. ทางเว็บไซต์สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ: <http://www.rihes.cmu.ac.th>
5. ทาง Facebook สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
6. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : [saraban\_rihes@cmu.ac.th](https://www.rihes.cmu.ac.th/)
7. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร
8. **สถานที่ตั้ง**

 สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 110 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

1. **ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

 เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกําหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

1. **แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการทำงาน** | **ผังงาน (Flow chart)** | **ระยะเวลา** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| 1. รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
 | ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | 5 นาที | คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้า |
| 1. ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
 | ลงระบบเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล | 5 นาที | เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ |
| 1. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา
* กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน
* กรณีร้ายแรง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วัน
* กรณีซับซ้อน ซึ่งอาจใช้เวลาในการดําเนินการเกินกว่า 5 วันทําการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดําเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ
 | กรณีปัญหาซับซ้อน/รุนแรงเจ้าหน้าทีวิเคราะห์ประเด็นปัญหาไม่ใช่/แจ้งกลับ/ยุติเรื่องตรวจสอบและรายงานผลภายใน 3 วันแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน15 วันแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดําเนินการแจ้งความคืบหน้าในการดําเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ | ภายใน 15 วัน | อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน |
| 1. หน่วยงานดําเนินการและรายงานผลการดําเนินการ
 | หน่วยงานดําเนินการและรายงานผลการดําเนินการ | ภายใน 15 วัน | หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน |
| 1. แจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง
 | แจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบแจ้งคณะอนุกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่องยุติเรื่อง/ไม่ยุติเรื่อง |  | อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน |
| 1. สรุปและรายงานเสนอผู้บริหารทราบ
 | แจ้งคณะกรรมการความเสี่ยง และผู้บริหารเพื่อทราบ |  | อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน |
| 1. ติดตามการดําเนินงานและรายงานผล
 | ติดตามผลการดําเนินการกรณีหน่วยงานไม่รายงานผลกลับ ภายใน 15 วันรายงานผลการดําเนินการ รอบ 1 เดือน/ รายไตรมาส/รายปี ให้ผู้บริหารทรา |  | อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน |

1. **การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**
2. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
3. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชํารุด ไฟฟ้า
สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทําบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ
4. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอํานาจความรับผิดชอบขององค์กรให้ดําเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
5. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทําหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทําบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดําเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป
6. **การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 ให้ผู้รับผิดชอบดําเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดําเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทําการ

1. **มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น
เพื่ออํานวยความสะดวกและไม่ทําให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ
ระยะเวลาในการดําเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทําการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสําคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก
โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

1. **ระบบติดตามและประเมินผล**

 งานเจ้าหน้าที่และงานรับฟังเสียงลูกค้า จะติดตามผลการนําข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนําเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

1. **ประโยชน์ที่ได้รับ**

 เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการขอประชาชนได้อย่างแท้จริง

**ภาคผนวก**

**แบบคําร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**

**แบบคำร้อง 1**

 เขียนที่

 วัน เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

 ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต . จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ .

อาชีพ ตำแหน่ง .

ถือบัตรประชาชนเลขที่ ออกโดย .

วันออกบัตร บัตรหมดอายุ .

 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พิจารณาดําเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้ . . . . .

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคําร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1. จำนวน ชุด
2. จำนวน ชุด
3. จำนวน ชุด
4. จำนวน ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดําเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

 ลงชื่อ

 ( )

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคําร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

**แบบคำร้อง 2**

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

 ด้วย (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์ .

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พิจารณาดําเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้ .

 .

 .

 .

 .

 โดยขออ้าง .

 .

 .

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับรองว่าคําร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบแล้ว ว่าหากเป็นคําร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

 ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

 ( )

 วัน เดือน พ.ศ.

 เวลา นาฬิกา

**แบบคำร้อง 3**

**แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

**เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่
 สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

 เขียนที่

 วันที่ เดือน. พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี

ที่อยู่ ( ที่สามารถติดต่อได้ )

 หมายเลขโทรศัพท์

ผู้ถูกร้องเรียนชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

สังกัดหน่วย/งาน/สำนัก/ศูนย์ ( หากรู้ )

ตำแหน่ง/ระดับ ( หากรู้ )

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส **(ระบุช่วงเวลาการกระทำความผิด สถานที่ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)** ดังนี้

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็น
ความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี ) ประกอบด้วย

 ๑) ( พยานเอกสาร ) จำนวน ชุด

 ๒) ( พยานวัตถุ ) จำนวน ชุด

 ๓) ( พยานบุคคล ) จำนวน ชุด

 ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 ( )

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย