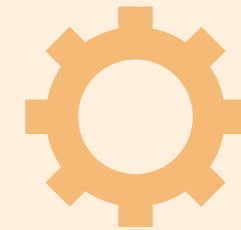


# คู่มือ

## การบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน



(Complaint Management Standard Operation Procedure)



— สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ —

## คู่มือ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องทุกข์ร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่าง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทางาร้องทุกข์ร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจาก ผู้แสดงความคิดเห็น นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนใน คณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข

### คำจำกัดความ

· เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง คำร้องร้องทุกข์ร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

· ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ

\* ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์ร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

\* ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ LINE หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

\* การจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและดำเนินงาน

๒. แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

3. แต่งตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัยและเจรจาไกล่เกลี่ย

๒. การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับ และจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับ และรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

\* การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่ เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

\* คณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียนการป้องกันความเสี่ยง ความปลอดภัย การเจรจาไกล่เกลี่ย และการฟ้องคดีของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ

\* ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่อง เล็ก	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน/ เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไข ได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัย ทีมใกล้เคียงและ อำนาจคณะ กรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของ รพ.สต.	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	คณะทำงานด้าน ความ ปลอดภัยและ เจริญใกล้ เคียงรวม กับคณะ กรรมการ บริหาร รพ.สต.
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้ บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมี การฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	คณะทำงานด้าน ความ ปลอดภัยและ เจริญใกล้ เคียงรวม กับคณะ กรรมการ บริหาร รพ.สต. -หน่วยงานระดับสูง ขึ้น ไปเช่น สสจ.

## นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน และนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและ บุคลากรสาธารณสุขรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไปจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒. จัดตั้งคณะทำงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินงานของศูนย์บริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ด้านการพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน สนับสนุน และติดตามการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนร่วมกับกลุ่มงานต่างๆ สรุป วิเคราะห์ ประเมินผล และ รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หรือคณะกรรมการบริหารและดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน และปรับปรุงการจัดการ ร้องทุกข์ร้องเรียนศูนย์การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อพร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระจุกต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. คณะทำงานด้านความปลอดภัยและเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่ ดำเนินการเฝ้าระวัง และดำเนินงาน เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนด้านการบริการทางการแพทย์ ความเสี่ยงและความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร สาธารณสุขของหน่วยงานในสังกัดประสานงานและดำเนินการความปลอดภัยและเจรจาไกล่เกลี่ยทาง การแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและลดคดีเข้าสู่กระบวนการศาล สรุป วิเคราะห์ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารและดำเนินงาน

๕. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ / จดหมาย
- เว็บไซต์หน่วยงานต้นสังกัด และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

๓.๑ บันทึกข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม COMPLAINT FORM

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม COMPLAINT FORM เจ้าหน้าที่ควรถาม ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรปราการ จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ / E-MAIL

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา 10 วันทำการ ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของรพ.สต. ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วั ที่รับ” ของระบบงานบริหาร เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้อง ทุกข์ร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ สุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของแต่ละกลุ่มด้วย

## การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องทุกข์ร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ฉลากระบุแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ

- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมาย ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความใน กฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้

ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี) หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่ง การร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้

หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อ ร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข 089 980 4204

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

(๓) หนังสือ / จดหมาย

(๔) ตู้แสดงความคิดเห็น

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้อง ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง



# ขั้นตอนการแก้ปัญหากรณีที่มี การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ



รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลการรับเรื่อง

เรื่องไม่น่าเชื่อถือ  
/ไม่มีข้อมูล

เสนอยุติเรื่อง

เรื่องสำคัญ/เร่งด่วน

ประสานกับหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการให้  
ความช่วยเหลือ หรือ  
แก้ไขปัญหาความเดือด  
ร้อนโดยทันที

สรุปผลการดำเนินงาน

รายงานผู้บังคับบัญชา

เรื่องทั่วไป

ประสานแจ้งหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อ  
เท็จจริง