



จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติให้นำไปใช้โดย
ลงชื่อ..... (ว่าที่ร้อยตรีอรุณวิทย์ จิตบรรจง) ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้างาน ธรรมาภิบาล วันที่..... 17 ก.พ. 2568	ลงชื่อ..... (นางศิริเพ็ญ อัครวนนท์) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนา เพื่อความยั่งยืน วันที่..... 18 ก.พ. 2568	ลงชื่อ..... (นางวิภาวรรณ ถนอมวัฒนา) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้าน คุณภาพ วันที่..... 19 ก.พ. 2568

[illegible]

หน่วย /งาน (Unit / Division):	ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน		
ประเภทเอกสาร (Document Type):	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-SD-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision):	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date):	20 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.):	1 / 5
เรื่อง (Subject):	แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต		

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต
- 1.2. เพื่อแสดงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติงาน ประกอบการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต เป็นการแสดงกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การ นำมาประกอบการคัดกรอง การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน การประสานงานในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ

3. นิยาม/คำจำกัดความ

- 3.1. เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนอันเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย
ทุจริต หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- 3.2. ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
- 3.3. บัณฑิตสหพันธ์ หมายถึง การกล่าวหาหรือกล่าวโทษ โดยมิได้ลงชื่อ หรือไม่ปรากฏชื่อจริงผู้ร้องเรียน
- 3.4. คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์
- 3.5. ผู้ร้องเรียน หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังราชวิทยาลัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 3.6. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการและ/หรือผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัย
- 3.7. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เข้าสู่การพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริง ส่งข้อเสนอแนะ หรืออื่นๆ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีหน้าที่รับเรื่อง พิจารณาตามหลักการรับเรื่อง ลงทะเบียน การตอบสนองเรื่องร้องเรียน การดำเนินการจัดการประชุม
- 4.2. ประธานกรรมการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พิจารณาเรื่องตามที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการเสนอ เช่น การพิจารณาบรรจุเรื่องพิจารณาที่ประชุม การพิจารณาถอนเรื่องร้องเรียน การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วย /งาน (Unit / Division):	ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน		
ประเภทเอกสาร (Document Type):	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-SD-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision):	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date):	20 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.):	2 / 5
เรื่อง (Subject):	แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต		

5. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้/ น้ำยาที่ใช้ทดสอบ

ไม่มี

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1. หลักเกณฑ์การรับเรื่อง

ก. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 1) ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ ที่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ราชวิทยาลัยจุฬารังษีสามารถติดต่อได้
- 2) ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 4) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูล มีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบได้
- 5) ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
เรื่องร้องเรียนการทุจริตใดที่ระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อแนะนำให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือเรื่องร้องเรียนมีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ให้บันทึกข้อมูลการร้องเรียน เพื่อรายงานต่อประธานกรรมการ หรือคณะกรรมการแล้วแต่กรณี

- ข. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
- ค. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่ได้รับจากช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ที่มีเนื้อหาลักษณะของเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของราชวิทยาลัย และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬารังษี มีมติยกขึ้นพิจารณา
- ง. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- จ. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่ราชวิทยาลัยไม่รับพิจารณา ดังนี้
 - 1) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - 2) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 - 3) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของราชวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตพิจารณาเป็นการเฉพาะ
 - 4) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือที่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับไว้ดำเนินการ
 - 5) เรื่องร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

6.2. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ก. กรณีมาด้วยตนเอง

หน่วย /งาน (Unit / Division):	ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน		
ประเภทเอกสาร (Document Type):	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-SD-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision):	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date):	20 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.):	3 / 5
เรื่อง (Subject):	แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต		

- 1) กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียน กรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต พร้อมลงลายมือชื่อ
- 2) กรณีเป็นเรื่องของบุคคลอื่น ให้ผู้ร้องเรียนที่ได้รับมอบอำนาจ กรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียนการทุจริต ที่กำหนดไว้ พร้อมลงลายมือชื่อ และใบมอบอำนาจ
- 3) กรณีผู้ร้องเรียนไม่แสดงตัวตนบุคคลผู้ร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบว่ารราชวิทยาลัยจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าวในลักษณะลับสนเท่ห์ พร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

ข. กรณีแจ้งทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่อง ตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนทางวาจา แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์ (FM-SD-009) หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูลข้อเท็จจริง หรือ ขี้งงทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่ชี้แจงเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบได้ โดยให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบการปฏิบัติในลักษณะลับสนเท่ห์ พร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- ค. กรณีเป็นหนังสือ ผ่านช่องทางไปรษณีย์ เว็บไซต์ อื่นๆ จะต้องมิลักษณะคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสตามข้อ 6.1 การรับเรื่องร้องเรียน

6.3. การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เมื่อได้รับคำร้องเรียนตามข้อ 6.2 แล้ว ให้บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- 1) อ่านและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริต และตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียดให้ถือเป็นข้อมูลที่ต้องรักษาความลับของราชวิทยาลัย
- 2) เมื่อพิจารณาคำร้องเรียนการทุจริต และประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงใด หากยังมีข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนอีกครั้งทางโทรศัพท์ โดยขอให้ยืนยันว่าเป็นผู้ร้องเรียนจริง ทั้งนี้ วิธีการสอบถามไม่ควรแจ้งรายละเอียดหรือประเด็นของเรื่องร้องเรียนก่อน ควรสอบถามว่าผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาจริงหรือไม่ ร้องเรียนในเรื่องประเด็นใด กรณีผู้ร้องเรียนปฏิเสธ ให้จบการสนทนาโดยเร็ว และให้บันทึกการติดต่อทางโทรศัพท์ไว้ในคำร้องเรียน
- 3) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องรับดำเนินการ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อลงในบันทึกข้อความ (ลับ) หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ให้ระบุตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กรณีมีเงื่อนไขให้ระบุอย่างชัดเจน พร้อมระบุประเภทของเรื่องร้องเรียน ลำดับความสำคัญ และแนวทางการดำเนินการเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พิจารณาให้ความเห็น หากเป็นเรื่องเร่งด่วนควรเสนอประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอเลขานุการเพื่อวินิจฉัย/สั่งการโดยทันที
- 4) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนอย่างร้ายแรงมาก ควรปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ไม่ควรส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้วิธีคัดย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 5) ดำเนินการสรุปเรื่อง ปิดปิดชื่อผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน เสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารังษี เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริต

6.4. การสรุปผลการพิจารณาคณะกรรมการ

เมื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีมติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ดำเนินการดังนี้

หน่วย /งาน (Unit / Division):	ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน		
ประเภทเอกสาร (Document Type):	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-SD-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision):	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date):	20 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.):	4 / 5
เรื่อง (Subject):	แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต		

- 1) กรณีที่คณะกรรมการมีมติ เห็นควรรับเรื่องไว้ดำเนินการ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ดำเนินการสรุปผล โดยมีหนังสือไปยังประธานกรรมการลงนามไปยังเลขาธิการพิจารณาผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- 2) กรณีที่คณะกรรมการมีมติ ไม่รับเรื่องไว้ดำเนินการ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ดำเนินการสรุปผล โดยมีหนังสือไปยังประธานกรรมการลงนามไปยังเลขาธิการพิจารณาผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต และบันทึกไว้เป็นข้อมูล
- 3) กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ มอบให้ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการหารายละเอียดเพิ่มเติม ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและเสนอที่ประชุมใหม่อีกครั้ง

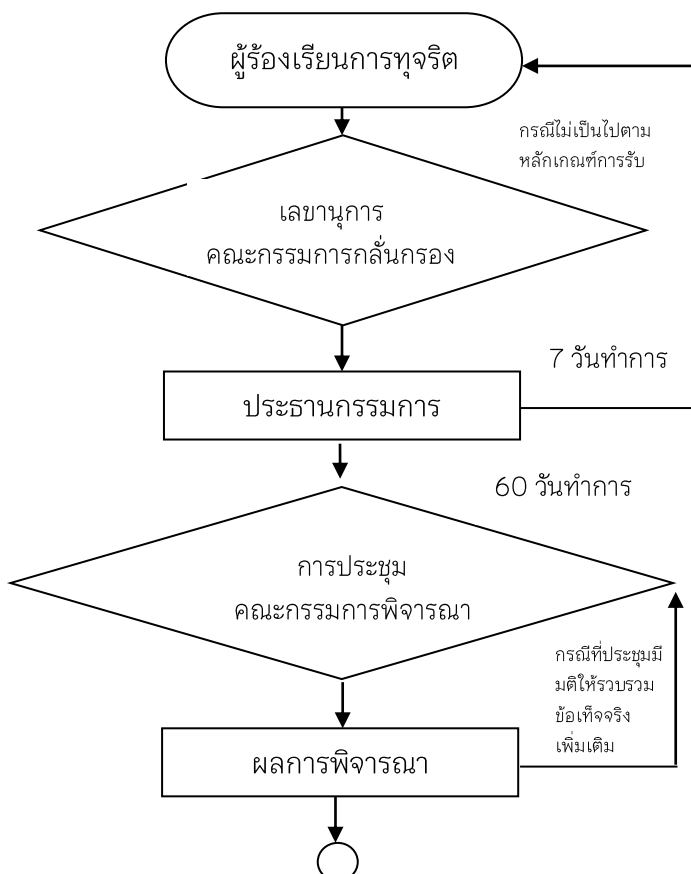
6.5. การตอบสนอง

เมื่อเลขาธิการได้มีข้อสั่งการ ตามข้อ 6.4. แล้ว ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ดำเนินการจัดทำหนังสือให้ประธานกรรมการ แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตทราบการดำเนินการ

6.6. การถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การแจ้งเบาะแสการทุจริต

กรณีที่ผู้ร้องเรียน อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ จะต้องให้ก่อนที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารังษีวินิจฉัยคำร้อง มีผลคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น และเมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการส่งคำร้องถอนคำร้อง เลขานุการคณะกรรมการ จัดการเรื่องร้องเรียนทำบันทึกแจ้งประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารังษีอนุมัติถอนเรื่อง ออกจากการลงทะเบียน และแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารังษีทราบ

Flow Chart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการมีหน้าที่ดำเนินการ กลั่นกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริต หากข้อมูลไม่เพียงพอ ต่อการดำเนินการให้ดำเนินการติดต่อ เพื่อรวบรวม รายละเอียดตามข้อ 6.1 - 6.3

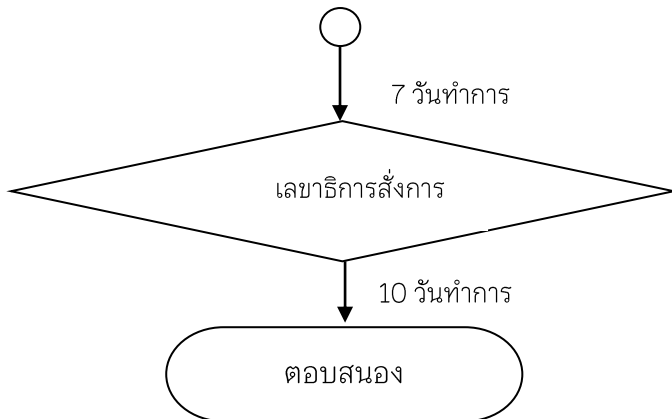
ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำบันทึกสรุปเรื่องลงใน ระบบ E-Saraban เสนอประธานกรรมการบรรจุที่ประชุม

ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการจัดการประชุม และสรุป รายงานการประชุม

ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการ ดังนี้

1. สรุปการประชุม ลง E-Saraban เฉพาะเรื่องเสนอ ประธานกรรมการ ลงนามถึงเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารังษี
2. กรณีที่รายละเอียดไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการตามที่ คณะกรรมการมอบหมาย

หน่วย /งาน (Unit / Division):	ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน		
ประเภทเอกสาร (Document Type):	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-SD-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision):	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date):	20 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.):	5 / 5
เรื่อง (Subject):	แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริต		



ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
2. เก็บเป็นข้อมูล/ติดตามผล
3. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามข้อสั่งการเลขาริการ

8. การเฝ้าติดตามกระบวนการ (KPI) (ถ้ามี)

- 8.1. ดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อคณะกรรมการภายใน ๖๐ วันทำการ
- 8.2. ดำเนินการตอบสนองตามข้อสั่งการ ภายใน ๑๐ วันทำการ

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ พ.ศ. ๒๕๖๔
- 9.2. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๔
- 9.3. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ พ.ศ. ๒๕๖๔
- 9.4. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- 9.5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- 9.6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- 9.7. ระเบียบรักษาความลับของทางราชการ

10. แบบบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

- 10.1. FM-SD-009 แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์