

หน่วย /งาน (Unit/Division) :	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-RG-003	แก้ไขครั้งที่(Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	(หน้า Page No.) :	i
เรื่อง (Subject) :	การจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยอุฬารณ์		

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติให้นำไปใช้โดย
<p>ลงชื่อ </p> <p>(ว่าที่ ร.ต.อรรถวิทย์ จิตรบรรจง) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน</p> <p>วันที่ 08 ส.ค. 2565</p>	<p>ลงชื่อ </p> <p>(นางมุกดา คูปตอภากุล) ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้า ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล</p> <p>วันที่ 09 ส.ค. 2565</p>	<p>ลงชื่อ </p> <p>(นายแพทย์ภูมินทร์ ศิลพันธ์) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ</p> <p>วันที่ 13 ส.ค. 2565</p>

ประวัติการแก้ไข/ทบทวน

ลำดับที่	แก้ไขครั้งที่	มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข	หน้าที่แก้ไข	เลขที่ใบ DAR
1	00	15 ธันวาคม 2565	ขึ้นทะเบียนเอกสารใหม่	ทั้งฉบับ	931/65

หมายเหตุ กรุณาตรวจสอบข้อความและรายละเอียดในเอกสารก่อนลงนาม

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-RG-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	1 / 4
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจฬารณ		

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจฬารณ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติที่เป็นระบบ
- 1.2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอกแก่ผู้รับบริการ
- 1.3. ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ ประกาศแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่ กระบวนการการทำงานตั้งแต่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้อง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการราชวิทยาลัยจฬารณทราบ

3. นิยาม/คำจำกัดความ

- 3.1. “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการกระทำ ปฏิบัติงานหรือให้บริการของราชวิทยาลัยจฬารณ หรือจำเป็นต้องให้ราชวิทยาลัยจฬารณดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
- 3.2. “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน ที่ติดต่อมายังราชวิทยาลัยจฬารณ ผ่านช่องทางต่างๆ
- 3.3. “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจฬารณ
- 3.4. “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ ไปรษณีย์จดหมาย เอกสารรูปแบบต่าง ๆ ผู้รับฟังความคิดเห็น และระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 3.5. “เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ส่วนงาน ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจฬารณ
 - 4.4.1. กำหนดนโยบาย แผนการป้องกันการทุจริต และมาตรการ ขั้นตอนหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
 - 4.4.2. กำกับ ดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามเรื่องร้องเรียนในขั้นตอนต่าง ๆ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
 - 4.4.3. พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของราชวิทยาลัยจฬารณ และเสนอเลขาธิการราชวิทยาลัยจฬารณ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - 4.4.4. พิจารณาร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานราชวิทยาลัยจฬารณ
 - 4.4.5. กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้กับบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกได้รับทราบโดยทั่วกัน

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-RG-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	2 / 4
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์		

4.4.6. ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะแนวทางพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดการร้องเรียน

4.4.7. สรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้เลขาธิการทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4.4.8. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์มอบหมาย

4.2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

4.2.1. พิจารณาคัดกรองลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความครบถ้วนของเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น

4.2.2. ดำเนินการปิดชื่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนต้องถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายของทุกส่วนงานที่มีโอกาสเกิดขึ้น รวมไปถึงคุ้มครองความลับของผู้รายงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1. การรับเรื่องร้องเรียน

5.1.1. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรราชวิทยาลัยหรือจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากราชวิทยาลัย มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อราชวิทยาลัยได้โดยช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดในประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

5.1.2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการพิจารณาคัดกรองลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความครบถ้วนของเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากพบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดให้

a. กรณีเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียด **“ครบถ้วน”** ของเรื่องร้องเรียนตามประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คำนึงถึงความปลอดภัยให้ผู้ร้องเรียน และประทับตรา **“ลับ”** ในเอกสารทุกแผ่น ลงทะเบียนรับเรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนโดยย่อในระบบ E - Saraban ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ส่งเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์พิจารณา

b. กรณีเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียด **“ไม่ครบถ้วน”** ของเรื่องร้องเรียนตามประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดต่อผู้ร้องเรียนและให้คำแนะนำแก้ไขรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ หากเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม้อาจแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วนได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนให้ประธานกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ทราบเพื่อจัดเก็บเรื่อง และลงบันทึกสถิติเรื่องร้องเรียนไว้แจ้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ

5.2. การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

5.2.1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง และขออนุมัติบรรจุเรื่องร้องเรียนต่อประธานกรรมการเป็นที่เรียบร้อย ให้สรุปรายละเอียด โดย ปกปิดชื่อผู้ร้อง / ชื่อผู้ถูกร้องเรียน จัดทำรายละเอียดวาระพิจารณา **“ลับ”** แยกออกจากวาระการประชุม ปกติ ทั้งนี้ให้เป็นไปตาม ระเบียบรักษาความลับของทางราชการ

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-RG-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	3 / 4
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยอุบลราชธานี		

5.2.2. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยอุบลราชธานี พิจารณาสรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยมี มติ ดังนี้

“รับเรื่อง” เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของให้ดำเนินการ ตามลักษณะเรื่องดังนี้

เรื่องที่มีลักษณะการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับ/ทุจริต เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดทำรายงานประมุขวาระลับส่งเรื่องพร้อมรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้ ฝ่ายนิติการ แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอเลขาธิการราชวิทยาลัยอุบลราชธานีแต่งตั้งให้เป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2562 และข้อบังคับราชวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564

เรื่องที่มีลักษณะ ข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ สรุปรเรื่องร้องเรียนส่งไปยังหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพิจารณาดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลกลับตามระยะที่กำหนด

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณารับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกทางหนึ่ง

“ไม่รับเรื่อง” เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะไม่เป็นไปตามตามประกาศราชวิทยาลัยอุบลราชธานีเรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณารับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการประชุม และเหตุผลไม่รับเรื่อง พร้อมบันทึกสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนไว้เป็นเบาะแส

5.3. การตรวจสอบสวนข้อเท็จจริง

กรณีเรื่องที่มีการกระทำขัดต่อข้อบังคับ/ทุจริต

5.3.1. ฝ่ายนิติการ ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยเลขาธิการราชวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นผู้แต่งตั้งรายละเอียดการแต่งตั้งเป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับข้อกำหนด

5.3.2. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณารวมทั้งข้อเสนอแก้ไข รวบรวมให้เลขาธิการราชวิทยาลัยอุบลราชธานีประกอบการวินิจฉัยสั่งการ

5.3.3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการติดตามสรุปผลความคืบหน้าทีคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ ในระเบียบวาระสืบเนื่อง

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

หน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพิจารณาดำเนินการตรวจสอบแก้ไข พร้อมตอบกลับผลการแก้ไข ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบผลการดำเนินการทราบ

5.4. การแจ้งผลการดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ติดตามเรื่องที่มีผลการวินิจฉัยสั่งการแล้วเสร็จ

เรื่องทั่วไป สรุปรเรื่องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนทราบเพื่อแก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบการแก้ไข

เรื่องการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับ / การทุจริต ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายนิติการดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับกำหนด และแจ้งผลการวินิจฉัยสั่งการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.5. การสรุปรายงานผลจำนวนเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ สรุปสถิติจำนวนข้อร้องเรียน เป็นประจำอย่างน้อยปีงบประมาณละ 2 ครั้ง เสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยอุบลราชธานีทราบ และเสนอต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยอุบลราชธานีทราบ

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-RG-003	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	15 ธันวาคม 2565	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	4 / 4
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจฬารณ		

6. Flow Chart

ไม่มี

7. ข้อควรระวัง

ไม่มี

8. การเฝ้าติดตามกระบวนการ (KPI)

ไม่มี

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1. ประกาศราชวิทยาลัยจฬารณ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจฬารณ
- 9.2. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจฬารณ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564
- 9.3. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจฬารณ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจฬารณวิทยาลัย พ.ศ. 2562
- 9.4. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- 9.5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- 9.6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- 9.7. ระเบียบรักษาความลับของทางราชการ

10. แบบบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

End of Document.