



อธิบายช่องทางและขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อร้องเรียน แยกเป็น 2 กรณี

1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา และหรือจำหน่ายออกจากสารบบ

2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้อร้องเรียนในขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 3 การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ นอกจากขั้นตอนที่ 2(1) เช่น

(1) ข้อร้องเรียนที่ผ่านตามระบบปกติทางสารบรรณ

(2) ข้อร้องเรียนที่ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์-โทรสาร ถึงหัวหน้าส่วนงานโดยตรง

(3) ข้อร้องเรียนที่ผ่านทางผู้รับข้อคิดเห็น

ให้หน่วยงานลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน แล้วส่งมอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลเบื้องต้น/แนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณา โดยให้มีสาระสำคัญ เช่น

1) มูลเหตุของปัญหา

2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา หรือข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของหน่วยงาน

4) นำเสนอหัวหน้าส่วนงานพิจารณา

ขั้นตอนที่ 5 หัวหน้าส่วนงานพิจารณา และหากข้อร้องเรียนมีมูลเป็นที่สงสัยให้ส่งการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจรรยาบรรณคณะพิจารณา

ขั้นตอนที่ 6 คณะกรรมการจรรยาบรรณคณะประชุมเพื่อพิจารณา แล้วสรุปผลการประชุมเพื่อรายงานต่อหัวหน้าส่วนงานพิจารณา

ขั้นตอนที่ 7 หัวหน้าส่วนงานพิจารณาสั่งการเพื่อให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดังนี้

1) หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามคำสั่งการของหัวหน้าส่วนงาน

2) หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบ และเก็บเรื่อง

สิ้นสุดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์
