

แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

คำจำกัดความ

- คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน/การร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของคณะ
- การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้ หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอกการปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะฯ องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องรายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนมี 4 ช่องทาง คือ
 1. กล่องรับความคิดเห็น
 2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-942504
 3. มาด้วยตนเอง
 4. จดหมาย
 5. Website และ e-mail
 6. QR Code

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

คณะได้กำหนดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
ระดับที่ 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร
ระดับที่ 3 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 48 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร
ระดับที่ 4 (ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 14 วันทำการ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร