



แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริต

และ

ประพฤติ

มิชอบ

คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



รับเรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบข้อเท็จจริง



ดำเนินการอย่างเป็นธรรม



คุ้มครองผู้ร้องเรียน

♦ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรม ไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต ♦

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

คำจำกัดความ

- ☐ คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน/การร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ☐ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของคณะ
- ☐ การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การดิดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้ 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 ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี 6 ช่องทาง คือ
 1. กล่องรับความคิดเห็น
 2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-942504
 3. มาด้วยตนเอง
 4. จดหมาย
 5. Website และ e-mail
 6. QR Code

* ทั้งนี้ ผู้ที่แจ้งข้อร้องเรียน จะต้องแจ้งรายละเอียดของการร้องเรียนให้ชัดเจน โดยประกอบด้วย ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาที่กระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

คณะได้กำหนดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	ผู้ที่รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ ฟัง/แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง	ภายใน 1 สัปดาห์	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง
ระดับที่ 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้อง ทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของ ผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 สัปดาห์	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร
ระดับที่ 3 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้อง ทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่ เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบ ทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 48 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของ ผู้ร้องเรียน	ภายใน 5 วัน	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร
ระดับที่ 4 (ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะ	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบ ทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม	ภายใน 3 วัน	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	ผู้ที่ได้รับผิดชอบ
ออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย)		- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ รับทราบ พิจารณาจัดประชุม ทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 3 วันทำ การ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของ ผู้ร้องเรียน		