ISO 9001:2015 Work Manual (WM)

คู่มือการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ

0600WM 0017
การจัดการข้อร้องเรียน
แก้ไขครั้งที่ 03

ประกาศใช้เดือนเมษายน 2566

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน

1. **วัตถุประสงค์ (Objective)**

เพื่อควบคุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนทั่วไปหรืออื่นๆ

2. ขอบเขต (Scope)

2.1 ครอบคลุมถึงข้อร้องเรียนที่ผ่านทุกหน่วยงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

2.2 เริ่มตั้งแต่การสื่อสารการรับข้อร้องเรียนการบันทึกการตอบรับการตรวจสอบข้อเท็จจริง การตัดสินใจ และการรายงานผล

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

3.1 อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

3.2 ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) หรือรองอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับมอบหมาย

3.3 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

3.4 หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

4. การอ้างอิง (Normative reference)

4.1 มาตรฐาน ได้แก่

4.1.1 ISO 9001:2015 ข้อ 10.2

4.2 กฎหมาย ได้แก่

4.2.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

4.2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

4.3 กฎระเบียบได้แก่

4.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย

4.3.2 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

5. คำศัพท์และคำนิยาม (Term and Definition)

5.1 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ให้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลการรับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการในภารกิจของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

5.2 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนาการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหายหรือสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลอื่นๆ ในเชิงลบ จากภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษต่างๆ

5.3 ข้อร้องขอ หมายถึง การแสดงเจตนาการใช้สิทธิ์เพื่อแจ้งสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จากภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เช่น ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขเอกสาร เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์คำชมข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำต่างๆ

5.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายรวมถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูลต่างๆ

5.6 ระดับความรุนแรงหมายถึงเกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการดังนี้

5.6.1 ความรุนแรงระดับ 1 หมายถึง ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการในเรื่องที่สามารถแก้ไขได้โดยอำนาจของหัวหน้าหน่วยงาน เช่น พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5.6.2 ความรุนแรงระดับ 2 หมายถึง ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยอำนาจของหัวหน้าหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

5.7 ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หมายถึงผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องที่นอกเหนืออำนาจของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

5.8 เรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น 14 ประเภท คือ 1.การคุ้มครองผู้บริโภค 2.การทุจริตของเจ้าหน้าที่ 3. การบริหารงานทั่วไป 4.การบริหารงานบุคคล 5.การบริหารงานพัสดุ 6.ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง 7. คุณภาพการให้บริการ 8.การรักษาที่ผิดพลาด 9. วินัยข้าราชการ 10.ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ 11. สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข 12.สิ่งแวดล้อม 13.ข้อเสนอแนะและชมเชย 14.เรื่องอื่นๆ

5.9 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อการแจ้งข้อมูลหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือโทรศัพท์ E-mail เว็บไซต์ หรือสื่ออื่นๆ เป็นต้น

5.10 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่แจ้งให้ตรวจสอบหรือแก้ไขหรือปรับปรุงการให้บริการและเรื่องที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษ

5.11 การรับข้อร้องเรียนหมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับข้อคิดเห็นระบบ E-Petition หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail เว็บไซต์ หรือร้องเรียนด้วยตนเองเป็นต้น

5.12 การตอบสนองข้อร้องเรียนหมายถึงการดำเนินการติดตามข้อร้องเรียนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การวินิจฉัยและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

5.13 การสื่อสารการตัดสินใจหมายถึงการแจ้งผลข้อวินิจฉัยหรือเรื่องที่ดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยใช้ช่องทางที่กำหนด

5.14 การปิดข้อร้องเรียนหมายถึงการสิ้นสุดการดำเนินการในข้อร้องเรียนนั้นๆ

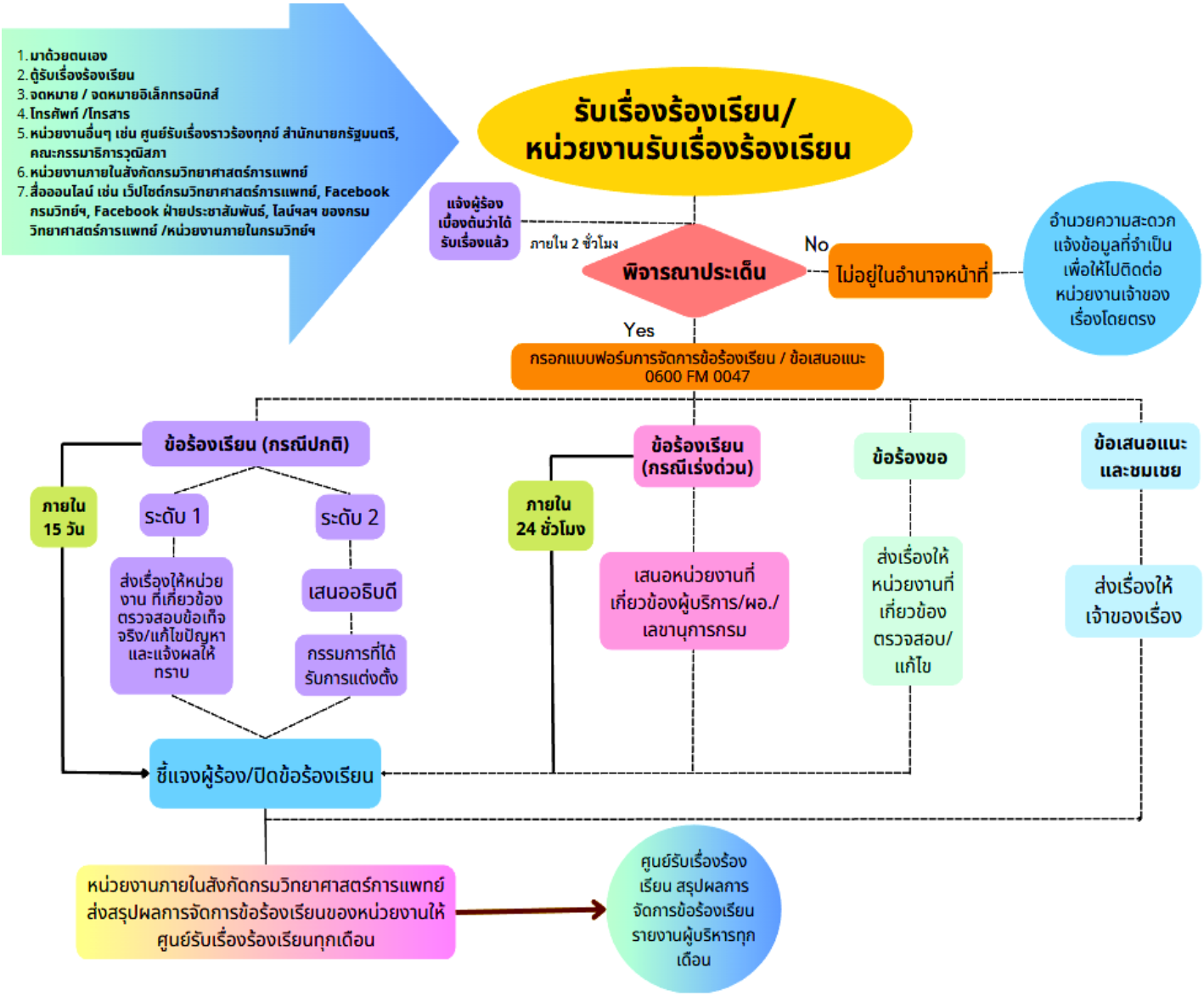
5.15 การรายงานผลหมายถึงการเสนอผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนนั้นๆ

5.16 ข้อร้องเรียน กรณีเร่งด่วน หมายถึง ข้อร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้เกิดประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมเป็นวงกว้าง การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจำนวนมากจากการปฏิบัติงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่
(ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากกรณีเร่งด่วนให้ถือเป็นข้อร้องเรียน กรณีปกติ)

5.17 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรม หรือของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานย่อย หมายถึง ผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ หรือในหน่วยงานนั้นๆ

6. ผังงาน (Flowchart)



7. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedures)

7.1 อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแลการรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

7.2 อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และมอบหมายหน่วยงานทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนกลั่นกรองข้อร้องเรียนส่งต่อ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) หรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

7.3 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน จัดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอาทิตู้รับข้อร้องเรียนโทรศัพท์ โทรสาร E-mail เว็บไซต์หนังสือ จดหมายรวมทั้งที่มายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

7.4 การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนด

7.4.1 การรับข้อร้องเรียน ณ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

7.4.1.1 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

7.4.1.2 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน พิจารณาประเด็น หากไม่ใช่ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้อำนวยความสะดวกแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้ไปติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรม ให้ลงทะเบียนรับ และกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม 0600 FM 0047 หรือแบบฟอร์มตามที่หน่วยงานกำหนด ตามระดับความรุนแรง และแยกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณีปกติ กรณีเร่งด่วน โดยข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัด ให้จัดทำเอกสารเสนอหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ

7.4.1.3 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้ง สื่อสารการตัดสินใจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบสถานะของการดำเนินการ

7.4.1.4 กรณีข้อร้องเรียนมีระดับความรุนแรงตั้งแต่ระดับ 2 ให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนนำเรื่องเสนออธิบดีเพื่อพิจารณาต่อไป

7.4.1.5 การปิดข้อร้องเรียนเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

7.4.1.6 กรณีเป็นข้อร้องขอ เช่น ขอให้แก้ไขเอกสาร ที่อยู่ เบอร์โทร ชื่อบริษัทฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ / แก้ไข แจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ และส่งสรุปการจัดการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกเดือน

7.4.2 หน่วยงานในส่วนกลางและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังนี้

7.4.2.1 กรณีได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์จัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับแล้วพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อศูนย์จัดการข้อร้องเรียนทราบทุกเดือน

7.4.2.2 กรณีได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ของหน่วยงานให้ลงทะเบียนรับ และเมื่อดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนและปิดข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อศูนย์จัดการข้อร้องเรียนทราบทุกเดือน

7.4.2.3 กรณีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับผ่านช่องทางต่างๆมีระดับความรุนแรงระดับ 2 ให้ลงทะเบียนรับแล้วเสนออธิบดีพิจารณาสั่งการแล้วรายงานให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนทราบ

7.4.3 กรณีข้อร้องเรียนประเภท การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ละเมิดประมวลจริยธรรม ให้ส่งไปยังกลุ่มงานจริยธรรม

7.4.4 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) หรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายและอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ทราบทุก 3 เดือน

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

8.1 มาตรฐานระยะเวลา :

8.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน กรณีปกติ ของทุกหน่วยงาน ตอบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งสถานการณ์จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องภายใน 15 วันทำการ (กรณีปกติ) ภายใน 24 ชั่วโมง (กรณีเร่งด่วน) (เริ่มนับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน)

8.1.2 หน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ข้อร้องขอ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ทุกเดือน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

8.1.3 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 3 เดือน รายงานผู้บริหารทราบ

8.2 มาตรฐานในเชิงคุณภาพ : มีการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของ

ส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

9. ระบบติดตามประเมินผล

9.1 ผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล: หัวหน้าหน่วยงาน ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) และ/หรือ รองอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

9.2 วิธีติดตามประเมินผล :

9.2.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน ตอบรับเรื่อง พร้อมแจ้งสถานะการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง ภายใน 15 วันทำการ แล้วรายงานหัวหน้าหน่วยงานทราบ

9.2.2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รอบ 3 เดือนต่ออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) และ/หรือรองอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับมอบหมาย

9.2.3 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ประจำปี เสนออธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) และ/หรือ รองอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับมอบหมาย

9.3 ตัวชี้วัด :

9.3.1 มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียน อย่างน้อย 5 ช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน

9.3.2 รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง

9.3.3 สรุปและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี โดยนำข้อร้องเรียน/ข้อร้องขอ/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย มาจัดทำแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน

10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

10.1 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่

10.1.1 แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อร้องขอ/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย (0600 FM 0047)

10.1.2 แบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน

11. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Record)

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
1	รายงานการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน	-	สำนักงานเลขานุการกรม	สำนักงานเลขานุการกรม	5 ปี

12.บันทึกการแก้ไขเอกสาร

12.1 รายละเอียดผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นางสาววิระวัญ อินทริง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ	นายปนิสภ์ วณิชชานนท์ รองประธานคณะทำงานจัดการระบบเอกสารและสารสนเทศ	นายแพทย์ปิยะ ศิริลักษณ์ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

12.2 บันทึกการแก้ไข

เดือนปี	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
25 มกราคม 2559	00	เริ่มใช้ฉบับจริง ตามรูปแบบ WM โดยมี 13 หัวข้อ
สิงหาคม 2560	00	- ทบทวนเอกสารประจำปี และปรับปรุงเนื้อหาเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติ และรหัสเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงจาก 9 หลัก เป็น 10 หลัก ให้มีความสอดคล้องกับการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Smart DI) ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ - เป็นการออกเอกสารครั้งแรกในระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Smart DI) จึงต้องกำหนดการแก้ไขเป็นครั้งที่ 00
กุมภาพันธ์ 2561	01	- แก้ไขผังงานข้อร้องเรียน จากระดับ 3 เป็นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ - เพิ่มแบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน - แก้ไขแบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียนให้ชัดเจนขึ้น - หน่วยงานส่งข้อร้องเรียนของหน่วยงานจากทุก 3 เดือน เป็นทุกเดือน เพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข เป็นการลดการทำงานซ้ำซ้อน
กันยายน 2564	02	- ทบทวนเอกสารประจำปี ปรับปรุงเนื้อหา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - แก้ไขเพิ่มเติมผังงานเป็นข้อร้องเรียนกรณีปกติ กรณีเร่งด่วน - แก้ไขแบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีดำเนินการเอง) เพิ่มช่องสาเหตุและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ
เมษายน 2566	03	- เพิ่มเติมคำศัพท์และคำนิยาม ข้อ 5.3 ความหมายของข้อร้องขอ - เพิ่มเติมในหัวข้อการรับข้อร้องเรียน ณ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ข้อ 7.4.1.6 กรณีเป็นข้อร้องขอ - แก้ไขผังงานเพิ่มการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเป็นข้อร้องขอ ให้ดำเนินการแก้ไขในเอกสาร แจ้งผลให้ผู้ร้องขอทราบ และส่งสรุปการจัดการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - แก้ไขชื่อประธานผู้ทบทวน จาก นางสาววรางคณา อ่อนทรงประธาน คณะทำงานเอกสารและสารสนเทศ เป็น นายปนิสภ์ วณิชชานนท์ รองประธานคณะทำงานจัดการระบบเอกสารและสารสนเทศ - แก้ไขชื่อแบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน จากเดิมเป็น แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อร้องขอ/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย (0600 FM 0047) - แก้ไขแบบฟอร์ม 0600 FM 0047 โดยเพิ่มช่องข้อร้องขอและ ชมเชย ส่วนของรายละเอียดเพิ่มหัวข้อ ชื่อเรื่อง และสาเหตุ

		- เพิ่มกรอบเลขรับที่ วันที่ และเวลาที่มุมขวาด้านบน ของแบบฟอร์ม

13. ภาคผนวก

13.1 การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ และดำเนินการตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

เลขรับที่ .....
วันที่.....
เวลา.....

แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องขอ/คำชมเช

☐ **ข้อร้องเรียน** ☐ **ข้อเสนอแนะ** ☐ **ข้อร้องขอ** ☐ **ชมเชย**

ชื่อหน่วยงาน .....

วันที่รับ..... เวลา.....

ร้องเรียนทาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร
☐ ตนเอง ☐ อินเตอร์เน็ต ☐ อีเมล์
☐ อื่นๆ.....

ผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ (ไม่สามารถติดต่อกลับได้)
☐ ชื่อ ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน .....

.....

ชื่อเรื่อง.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องขอ/ชมเชย.....

.....

.....

สาเหตุ .....

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการ .....

เห็นควรดำเนินการ .....

.....

ลงชื่อ..... ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน.....
(ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานย่อย)

☐ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ
☐ เห็นควรยุติเรื่อง
☐ ส่งเรื่องให้.....

ข้อคิดเห็น .....

ลงชื่อ (.....)

ผู้อำนวยการ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียนผู้อำนวยการ .....

ผลการดำเนินงาน.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานย่อย

แนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	
รับทราบผลการดำเนินงาน ลงชื่อ (.....) ผู้อำนวยการ	

แบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน (กรณีดำเนินการเอง) ของ.....

ประจำเดือน ..... พ.ศ. .....

ลำดับที่	เลขทะเบียนรับ	ลงวันที่	จาก	ถึง	เลขที่หนังสือ/ลงวันที่	เรื่อง	ช่องทางการรับเรื่อง	ความก้าวหน้าการดำเนินการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุการเกิด				แนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	หมายเหตุ
										บุคคล		ระบบ	อื่นๆ		
										ภายใน	ภายนอก				

..... ผู้รายงาน

ข้อมูล ณ วันที่ .....

หมายเหตุ สาเหตุการเกิด

- เกิดจากบุคคลภายนอก เช่น ผู้ส่งตัวอย่างหรือบริษัทกรอกข้อมูลให้ผิด
- เกิดจากบุคคลภายใน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รายงานผล กรอกข้อมูลผิด พิมพ์ผิด ฯลฯ
- เกิดจากระบบ เช่น ระบบ IlabPlus มีปัญหา เครื่องโดนไวรัสทำให้ใบรายงานผลผิดพลาด ล่าช้า ฯลฯ