



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสถาบัน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตตามที่สถาบันกำหนด อาทิเช่น ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 256๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กับเจ้าหน้าที่ของสถาบันซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสถาบัน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน ซึ่ง ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ รายละเอียด รูปแบบดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหา ครอบคลุมการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการที่ถูกต้อง เหมาะสม

3. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“รองผู้อำนวยการ” หมายถึง รองผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่กำกับดูแลงานศูนย์ ต่อต้านการทุจริตของสถาบัน

“หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต” หมายถึง หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริตของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคคลภายนอกซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ของ สถาบัน ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่ มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ ประกาศหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายกำหนดไว้

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำ การอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือ มติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสถาบัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่ารวมถึง ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการ แทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานของรัฐ

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด

4.0 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่
ผู้อำนวยการ	พิจารณา เห็นชอบ อนุมัติและสั่งการ
รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล	กลั่นกรอง / ผ่านเรื่อง
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	พิจารณาตรวจสอบ และมอบหมายดำเนินการต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินงาน รายงาน และนำเสนอ

5.0 เกณฑ์การพิจารณา

การร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

- (1) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่
- (2) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น
- (3) ผู้ปฏิบัติงานใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (4) ผู้ปฏิบัติงานประพฤติมิชอบกิจกรรมที่ชัดเจน มีระบุหลักเกณฑ์ ข้อบังคับ ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติ หรือดำเนินการตามที่ตกลง หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งมีผลบังคับทางกฎหมาย สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีได้หากฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา

5. รูปแบบการร้องเรียนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

5.1 ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายความว่ารวมถึง ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทน ผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงาน ของรัฐ

5.2 การร้องเรียนในนามกลุ่มหรือองค์กร

การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้องมี หนังสือหรือหลักฐานที่ แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่อง ร้องเรียนด้วย

5.3 รูปแบบการร้องเรียน

การร้องเรียนจะเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจาก็ได้

(1) การร้องเรียนเป็นหนังสือจะต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(ข) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือ เหตุอื่น ๆ

(ค) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(ง) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(2) การร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกรายการเรื่องร้องเรียนตาม (1)(ข) ไว้และอ่านให้ ผู้ร้องเรียนฟัง และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำแนะนำ แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้กล่าวหาไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามไม่ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดเผย ชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้ง หลักฐานอื่นใดที่เป็นการสำแดงตัวของผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน สถาบันจะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ใน หนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและ พยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะ ดำเนินการต่อไปได้ สถาบันอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

5.4 ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน

การเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้

(1) ยื่นต่อสถาบันศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

(2) ส่งทางไปรษณีย์มายังสถาบันหรือสำนักงานภาค

(3) ยื่นในกล่องรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น

(4) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(5) ยื่นคำร้องผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสถาบัน (เมนูร้องเรียนการทุจริต)

(6) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่สถาบันกำหนด

6.0 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/รวบรวมข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียน ด้วยตนเอง เว็บไซต์ โทรศัพท์ E-mail กล่องร้องเรียน ฯลฯ

ข้อมูลดังกล่าวให้ถือเป็นความลับและให้ผู้รับผิดชอบคุ้มครองดูแลข้อมูลให้ปลอดภัย ให้นำ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

6.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียน/รวบรวมข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปรับแจ้งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการเพื่อทราบทันที

6.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อรับเรื่องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าภายใน 15 วัน

6.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน รับเรื่อง เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูล เพื่อเสนอต่อหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

6.5 เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อดำเนินการพิจารณา แบ่งออกเป็น 2 กรณี

1) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 30 วัน

2) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ผู้อำนวยการมอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 30 วัน

6.6 รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน

6.7 ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

6.8 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

7. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

เพื่อเป็นการส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ของสถาบัน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนว่าสถาบันจะดำเนินงาน และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และปลอดจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ สถาบันจึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

7.1 กำหนดให้การร้องเรียนการทุจริตสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทางและเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน และผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด การทุจริตและการประพฤติมิชอบ และให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้รับเป็นความลับสูงสุด และดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และถูกต้องตามที่กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับกำหนด

7.2 สถาบันมีกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการแจ้งผล การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน

7.3 สถาบันมีกลไก ระเบียบ ข้อบังคับ ในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

7.4 มีการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงสาธารณสุข และนำข้อมูลสถิติดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน และวางนโยบายหรือ มาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

7.5 นำข้อมูลสถิติมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

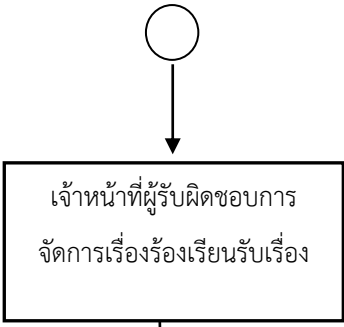
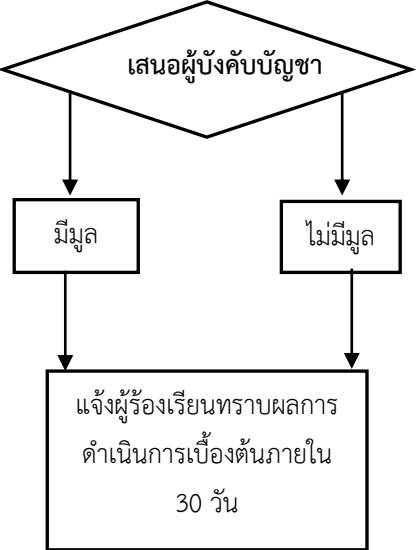
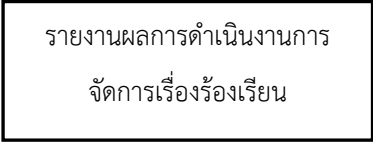
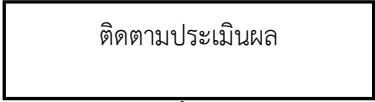
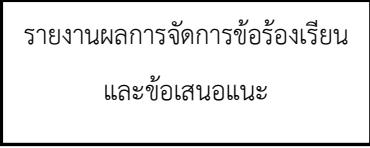
8.0 การจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. จัดเก็บในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2. จัดเก็บในรูปแบบเอกสารฉบับจริง

ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 10 ปี เว้นแต่มีประเด็นการดำเนินคดีทางกฎหมาย เก็บไว้จนกว่าจะคดีถึงที่สุด โดยงานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

9.0 ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร คุณภาพ
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">รับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมข้อร้องเรียน</div>	รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายใน 5 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">แจ้งผู้บริหารเพื่อทราบ</div>	รายงานผู้อำนวยการสถาบันผ่านหัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต และรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลทราบทันที 1 วัน	ผู้อำนวยการสถาบัน/รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล/หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการภายใน 15 วัน</div>	รับเรื่องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้า 5 วันทำการ	ผู้อำนวยการสถาบัน/รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล/หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่องเพื่อส่งต่อให้เจ้าของเรื่อง</div>	รับเรื่องและส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ 3 วันทำการ	หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	

5		พิจารณาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อเสนอต่อหัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต ภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
6		พิจารณา 2 กรณี 1. กรณีไม่มีมูลให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน 2. กรณีมีมูล ผู้อำนวยการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน 30 วัน	ผู้อำนวยการสถาบัน/รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล/หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
7		รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตพร้อมทั้งแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียนภายใน 7 วัน	ผู้อำนวยการสถาบัน/รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล/หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
8		ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบัน ภายใน 5 วันทำการ	หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
9		เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น 5 วันทำการ	/รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล/หัวหน้าศูนย์ต่อต้านการทุจริต/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	

