



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 หรือการใช้เงิน 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 ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติหรือดำเนินการตามที่ตกลง 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 และนำข้อมูลสถิตินี้ดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน และวางนโยบายหรือ มาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

7.5 นำข้อมูลสถิติมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

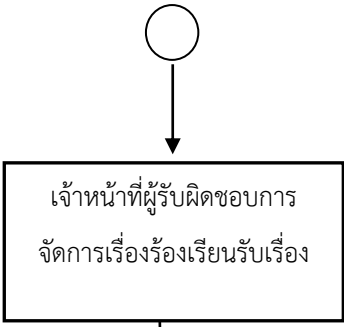
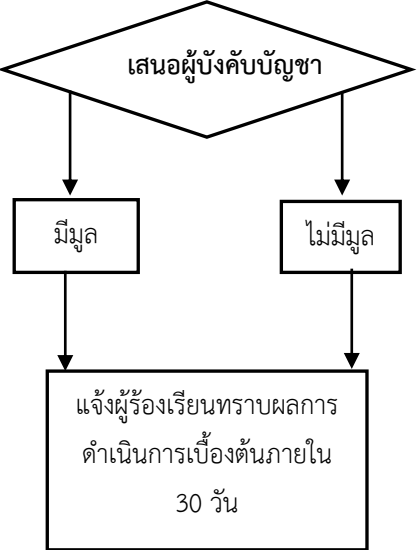
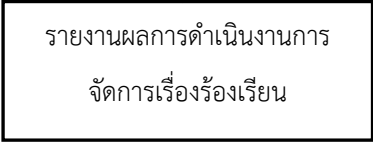
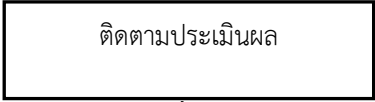
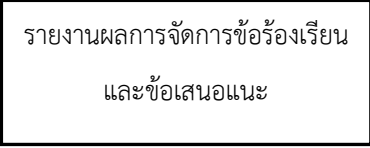
## 8.0 การจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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	



