



ประกาศคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล
เรื่อง นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน

คณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม และให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน โดยนำมาตราฐาน ISO ๑๐๐๐๒ มาประยุกต์ใช้กับระบบการจัดการซื้อร้องเรียน จึงนำมาสู่การกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อให้คณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียดและรอบคอบ

๓. กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๕. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบเป็นระยะ

๖. ติดตามและประเมินผล การจัดการซื้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการ เป็นประจำทุกเดือน และเสนอคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล อย่างน้อยทุก ๖ เดือน หรือเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วน

๗. จัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน และนำไปพัฒนาปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

๘. นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน ฉบับนี้ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จะมีการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ก่อนเผยแพร่ให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายนอก ถือปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นมาตรฐานต่อไป

ทั้งนี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการซื้อร้องเรียน ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ดร.ณ. น.

(นายลวณ แสงสนิท)

ประธานกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล

ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการบริหารจัดการ พัฒนาปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ และบริการ ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

๑.๔ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ร้องเรียน รวมทั้งลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตลอดจนสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๕ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความพึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ระหว่างสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. ขอบเขต

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนนี้ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากช่องทางการรับเรื่องของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน การรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ

๓. คำนิยาม

ร้องเรียน หมายถึง คำร้องของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรง หรือเกิดจากการกระทำของบุคคลในองค์กร ที่มีพฤติกรรม การทุจริตประพฤติมิชอบ ในเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรม ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรืออื่น ๆ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือหน่วยงานอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยการติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

/แจ้งเบาะแส...

แจ้งเบาะแส/แจ้งเหตุ หมายถึง ต้องการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งเหตุ เพื่อให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น แจ้งจุดจำหน่ายสลากเกินราคา แจ้งจุดจำหน่ายสลากกินรวบ (ห่วยใต้ดิน) แจ้งกรณีตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ซื้อ-จองล่วงหน้าสลาก ไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือหลักเกณฑ์ที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล กำหนด

ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้นำมาประมวลผลเพื่อนำเสนอให้ผู้บริหาร หรือหน่วยงานดำเนินการ ภายใต้อำนาจและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

สอบถาม หมายถึง การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. ๒๕๑๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ได้จากผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

การชมเชย หมายถึง การชมเชยหรือให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ หรือเห็นด้วยกับ นโยบาย หรือมาตรการต่าง ๆ ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

เรื่องอื่น ๆ หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากประเภทเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส/แจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ สอบถาม การชมเชย ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ Email สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (callcenter@glo.or.th)

๔.๒ Facebook สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

๔.๓ GLO Mobile Application

๔.๔ เว็บไซต์สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (www.glo.or.th)

๔.๕ เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.๑๑๑๑.go.th)

๔.๖ Call Center (๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙)

๔.๗ จดหมาย โดยส่งมาที่ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เลขที่ ๓๕๙

ถนนนนทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๔.๘ เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น G

๔.๙ โทรสาร (๐ ๒๕๒๘ ๘๗๖๒)

๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑.๑ วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่อง

๕.๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-Mail ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน กรณีไม่ระบุตัวตนจะต้องให้รายละเอียด หรือให้ข้อมูล ที่ชัดเจนเพียงพอ และมีช่องทางที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๕.๑.๓ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิด ที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/เสียหาย หรือต้องการให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล แก้ไขปัญหาก่อนเกิดความเดือดร้อน/เสียหาย อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และต้องสามารถตรวจสอบได้

/๕.๑.๔ ต้องเป็น...

๕.๑.๔ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือเป็นภารกิจของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยตรง

๕.๑.๕ กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางให้ติดต่อกลับ ให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล/บัตรสนเท่ห์

๕.๑.๖ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

๕.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบายรายละเอียด หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการต่อไปได้

๕.๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน
๑. การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)	มีช่องทางที่หลากหลาย ให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก	ต้องมีช่องทางอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ซึ่งครอบคลุมทั้งช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์
๒. การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)	- สามารถตอบรับและตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด - ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน	- ระยะเวลามาตรฐาน ๑ วันทำการ - คะแนนไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน (คะแนนเต็ม ๓ คะแนน)
การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ตามเวลาที่กำหนด - ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน	แบ่งเป็น ๓ กรณี - ข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอนแนะ สอบถามแจ้งความต้องการหรือชมเชย ระยะเวลามาตรฐาน ๑ วันทำการ - ข้อร้องเรียนปกติที่ไม่ซับซ้อน ระยะเวลามาตรฐาน ๗ วันทำการ - ข้อร้องเรียนซับซ้อน ระยะเวลามาตรฐาน ๑๕ วันทำการ - คะแนนไม่ต่ำกว่า ๒ คะแนน (คะแนนเต็ม ๓ คะแนน)

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ โดยศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องที่กำหนดไว้

๗.๒ บันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ นำข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บันทึกในระบบรับเรื่องร้องเรียน

๗.๓ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเรื่องร้องเรียน ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๗.๓.๑ กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายในวันทำการถัดไป

๗.๓.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของคุณสมบัติเรื่องร้องเรียน แต่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในวันทำการถัดไป

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วจะสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในวันทำการถัดไป และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ รายงานความคืบหน้าให้ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนติดตามเรื่อง

๗.๔ จำแนกประเภทข้อร้องเรียนตามระดับความรุนแรง ๓ ระดับ ดังนี้

๗.๔.๑ ระดับ ๐ ข้อเสนอแนะ สอบถาม แจ้งความต้องการ หรือชมเชย โดยศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ และดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน

๗.๔.๒ ระดับ ๑ ข้อร้องเรียนปกติที่ไม่ซับซ้อน ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในวันทำการถัดไป โดยหน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้

๗.๔.๓ ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนซับซ้อน ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในวันทำการถัดไป โดยหน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้

๗.๕ วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข และดำเนินการแก้ไข ดังนี้

๗.๕.๑ ระดับ ๐ เป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที กรณีเป็นเรื่องของข้อเสนอแนะ แจ้งความต้องการ หรือชมเชย ให้ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

๗.๕.๒ ระดับ ๑ ข้อร้องเรียนปกติที่ไม่ซับซ้อน หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการหาสาเหตุ และแก้ไข ภายใน ๗ วันทำการ

๗.๕.๓ ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนซับซ้อน ซึ่งมีการร่วมกันมากกว่า ๒ หน่วยงาน หรือเป็น เรื่องที่ต้องมีการพิจารณาโดยฝ่ายบริหารร่วมกัน และหรือมีความจำเป็นในการติดต่อประสานงาน ขอความร่วมมือ จากหน่วยงานภายนอก ต้องดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๗.๖ นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา สั่งการหาแนวทางแก้ไข ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้

๗.๗ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่ดำเนินการแก้ไข หน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้อง (กรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ) และรายงานผลการดำเนินการ เป็นหนังสือตามแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบเมื่อได้ข้อยุติแล้ว

๗.๘ ปิดข้อร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยเมื่อศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและ เรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับรายงานผลการดำเนินการ ตามข้อ ๗.๗ จะดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน และสอบถามความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน (กรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ติดต่อกลับ)

๗.๙ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยศูนย์รับแจ้งข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งนำเสนอคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๗.๑๐ จัดให้มีการสอบทาน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร

๘. ผู้รับผิดชอบ

๘.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลทุกคน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลช่องทางการ ร้องเรียน แก่ผู้รับบริการ หรือกรณีจำเป็นอาจรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไว้ก่อน และดำเนินการส่งเรื่องให้ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๒ ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ รับผิดชอบช่องทางการร้องเรียน โดย ให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการ ข้อร้องเรียน

๘.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด

๘.๔ ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้พิจารณารายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้ ความเห็น หรือหากมีข้อเสนอแนะ ให้ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป

๙. ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากรแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (Levels of Complaint handling)

ระดับความสำคัญของประเภทข้อร้องเรียน	ผู้มีอำนาจอนุมัติ
๑. เรื่องร้องเรียนพิเศษหรือเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ต้องมีการเยียวยาหรือชดเชยค่าเสียหาย หรือกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญ หรือในวงกว้าง	คณะกรรมการสลาก/ผู้อำนวยการ
๒. เรื่องร้องเรียนปกติ หรือเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ไม่ต้องมีการเยียวยาหรือชดเชยค่าเสียหาย รวมทั้งไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญ หรือในวงกว้าง	หัวหน้าสำนักสื่อสารองค์กร
๓. เรื่องข้อเสนอแนะ สอบถาม แจ้งความต้องการ หรือชมเชย	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

๑๐. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใด ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับแจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง ด้วยมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคาม จากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูลนั้น ๆ

บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๑๑. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๑๑.๑ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหาย แต่หากมีการเปิดเผยตนเองจะทำให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๑๑.๒ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล เว้นแต่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล จะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

๑๑.๓ ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

๑๑.๔ กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล สามารถร้องขอให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

๑๑.๕ ผู้ที่ได้รับการเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม