

# แนวปฏิบัติ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



### ช่องทาง การร้องเรียน

บุคคลภายนอก :

ด้วยตนเอง / E-MAIL / จดหมาย / โทรศัพท์ ที่

- สำนักงานทุกสาขา
- วว. / กระทรวง / ศูนย์ดำรงธรรม
- หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

บุคลากรภายใน :

- EMAIL:  
COMPLAINT@TISTR.OR.TH
- บันทึกข้อความ ถึง เลขานุการ  
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

### ข้อมูลประกอบ การร้องเรียน

- ชื่อ-สกุลจริงในการร้องเรียน
- ที่อยู่/ เบอร์โทรศัพท์/ อีเมล  
สำหรับติดต่อกลับเพื่อแจ้งผล
- รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน  
พร้อม หลักฐานแนบ (ถ้ามี)



### ขั้นตอน การแจ้งผล



เลขานุการคณะกรรมการจัดการ

ข้อร้องเรียนรับผิดชอบในการประสาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อ

ติดตามและแจ้งผลการจัดการแก่ผู้ร้องเรียน

### ขั้นตอน การจัดการ



เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  
ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการ  
ดำเนินการจัดการแก้ไขประสานเพื่อติดตาม  
และแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับเรื่อง  
ต้องดำเนินการพิจารณาจัดการทันที  
และสำเนาเรื่องมายังเลขานุการคณะกรรมการ  
จัดการข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน



### ติดตามและ ประเมินผล

เลขานุการคณะกรรมการจัดการ

ข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวม

- ความไม่พึงพอใจ
- ข้อร้องเรียน
- ข้อบกพร่องที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพอื่นๆ

- ข้อร้องเรียนจากการจัดซื้อจัดจ้าง  
เพื่อจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อ
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- QMR
- คณะกรรมการดำเนินงาน

### จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน