

การจัดการ ข้อร้องเรียน **รพส.**

ประเภทเรื่องร้องเรียน

รพส. ได้แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจของ รพส.
- เรื่องร้องเรียนจากการทุจริตคอร์รัปชัน
- เรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการดำเนินการ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน



ขั้นตอนที่ 1

: การรับข้อร้องเรียน

- **ผู้ประสานงาน** ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน โดยระบุ ชื่อผู้ร้องเรียน วันที่แจ้ง บุคคล หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน และข้อมูลประกอบอื่น ๆ
- **กำหนดวันแจ้งความคืบหน้า** ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ
- **สรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียน** เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

ขั้นตอนที่ 2

: การแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

- กรรมการผู้จัดการเป็นผู้แต่งตั้งผู้ที่เหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการสอบสวน ต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องที่ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3

: การดำเนินการสอบสวน

กรณีที่ 1

พบว่า เรื่องร้องเรียนมีการกระทำที่เป็นความผิด

- ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลต่อ
 - กรรมการผู้จัดการ หรือ
 - คณะกรรมการ รพส. (แล้วแต่กรณี)
- ดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรณีที่ 2

ไม่พบว่า เรื่องร้องเรียนมีการกระทำที่เป็นความผิด

- รายงานผลการสอบสวนต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อขอปิดเรื่องร้องเรียน และส่งสำเนาให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ 4

: การรายงานผลการร้องเรียนและรายงานผลต่อผู้บริหาร

- **ผู้ประสานงานรับแจ้งเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้**
 - แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - บันทึกผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยสรุปเป็นรายงานข้อร้องเรียน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด และคณะกรรมการ รพส. โดยรายงานเป็นรายไตรมาส
 - สรุปผลไว้ในรายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

กรณีการร้องเรียนโดยไม่สุจริต

หากกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนแล้วพบว่าเป็นการร้องเรียนโดยไม่สุจริต เช่น มีการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้าย บิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น และการให้ข้อมูลเท็จ

หากเป็นผู้บริหารหรือพนักงานของ รพส. บุคคลนั้นจะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท ฯ

หากเป็นบุคคลภายนอก อาจพิจารณาดำเนินคดีให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

• ช่องทางออนไลน์

- เว็บไซต์ รพส. www.dad.co.th
- เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
- FB: Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
- FB: Government Complex Zone C
- FB: บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน Information Counter
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111

• ช่องทางออฟไลน์

- Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
- CallCenter รพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203
- Information Counter (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์)
- หนังสือเรียน
 - ประธานกรรมการตรวจสอบ
 - ประธานคณะทำงานศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน (ศปท.รพส.)