

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

และข้อเสนอแนะ

บ้านเสมอ

โดย

มูลนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะของ **บ้านเสมอ** โดย **มูลนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย** จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์ สุขภาพจิต การลดอันตรายจากการใช้สารเสพติด ตลอดจนบริการด้านสังคม กฎหมาย และสิทธิมนุษยชน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม สร้างความรู้สึกปลอดภัย และได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน และสร้างความมั่นใจในการเข้ารับบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ คู่มือนี้จึงได้กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

บ้านเสมอ

โดย

มูลนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย

หลักการและเหตุผล

การจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างมาตรฐานการให้บริการ ด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์ สุขภาพจิต การลดอันตรายจากการใช้สารเสพติด ตลอดจนบริการด้านสังคม กฎหมาย และสิทธิมนุษยชน

การมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน จะช่วยให้ผู้รับบริการมีช่องทางในการ สะท้อนปัญหา ข้อกังวล หรือความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ตลอดจนการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ส่งผลให้หน่วยบริการสามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความปลอดภัย และความมั่นใจในการเข้ารับบริการ

ดังนั้น การจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จึงเป็นทั้งมาตรการประกันคุณภาพบริการและ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบบริการให้ตอบสนองต่อสิทธิ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการอย่าง ต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดให้มีช่องทางที่สะดวก ปลอดภัย และเป็นมิตรในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
2. เพื่อให้หน่วยบริการสามารถจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม
3. เพื่อใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความรู้สึกลดภัยของผู้รับบริการ
5. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนและมาตรฐานการบริการสาธารณสุข ตามเจตนารมณ์ของ กฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ขอบเขต

การจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลจาก

- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ
- แบบรายงานข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้เห็นประเด็นสำคัญ จากนั้นจะส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคล ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งนำเข้าสู่กระบวนการทบทวนโดย คณะกรรมการรับ

เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงทีมบริหารของมูลนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. คำจำกัดความ

2.1 บ้านเสมอ หมายถึง หน่วยบริการและพื้นที่ปลอดภัย ภายใต้มูลนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์ สุขภาพจิต การลดอันตรายจากการใช้สารเสพติด ตลอดจนการให้ข้อมูล ความช่วยเหลือทางสังคม กฎหมาย และสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้สึกลดภัย เป็นมิตร และเคารพสิทธิของผู้รับบริการทุกคน

2.2 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อความหรือการสื่อสารจากผู้รับบริการ บุคคลใกล้ชิดของผู้รับบริการ บุคลากรภายนอก หรือบุคลากรภายใน ที่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง และมีการแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุงการดำเนินงาน

2.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ แนะนำ หรือให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม หรือการดำเนินงานอื่นๆ ของ **บ้านเสมอ**

2.4 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ บุคคลใกล้ชิดของผู้รับบริการ องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ติดต่อมายัง **บ้านเสมอ** ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น การชื่นชม การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

2.5 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดให้สามารถรับหรือส่งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ อาทิ ผู้รับเรื่องร้องเรียน การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.6 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล ตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณา การดำเนินการแก้ไข จนถึงการตอบสนองหรือสรุปผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

2.7 การเจรจาต่อรอง/ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การดำเนินการโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ หรือทีมงานที่ได้รับมอบหมายของหน่วยงาน เพื่อเจรจาและไกล่เกลี่ยปัญหาเบื้องต้น เมื่อพบเหตุการณ์หรือข้อพิพาทที่มีแนวโน้มจะนำไปสู่การร้องเรียนอย่างเป็นทางการหรือการฟ้องร้องทางกฎหมาย

3. ระดับความรุนแรงและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ	กรณี	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	ระยะเวลาการตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการ ให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่จอดรถของบ้านเสมอ	ไม่เกิน 1 วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่บ้านเสมอ
2.	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของบ้านเสมอ	ไม่เกิน 1 วัน ทำการ	ผู้จัดการบ้านเสมอ
3.	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจของคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมูลนิธิฯ	- การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของบ้านเสมอ - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการบริหารงาน - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Face book, E mail, Website, กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 1 วัน ทำการ	- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ - ทีมบริหารมูลนิธิฯ
4.	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรอิสระด้านสิทธิมนุษยชน หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของบ้านเสมอ - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารงาน - การเรียกร้องให้บ้านเสมอ หนี มูลนิธิฯ ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน 1 วัน ทำการ	- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ - ทีมบริหารมูลนิธิฯ

4. นโยบายปฏิบัติ

4.1 การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

มูลนิธิฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทำหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียน/ข้อพิพาท/การฟ้องร้อง ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องจัดทำรายงานเสนอต่อทีมบริหารมูลนิธิฯ เพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเชิงระบบ รวมถึงการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 การติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการของมูลนิธิฯ

4.3 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

มูลนิธิฯ กำหนดให้มีช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ดังนี้:

- **กล่องรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ** ที่จัดวางในสถานที่ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย รู้สึกลดภัยในการให้ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
- **การร้องเรียนด้วยตนเอง** กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียด พร้อมชื่อ-นามสกุล ลายมือชื่อ หรือนามแฝง และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- **การร้องเรียนทางโทรศัพท์** โดยเจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียด พร้อมชื่อ-นามสกุล หรือนามแฝง และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- **การร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/และช่องทางออนไลน์** โดยผู้ดูแลระบบมีหน้าที่รวบรวมและส่งต่อข้อมูลให้คณะกรรมการ
- **การร้องเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อมวลชน** โดยมอบหมายให้งานสื่อสารมวลชน ชุมการ และฝ่ายบุคคลมูลนิธิฯ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

5.1 การรับเรื่องและการดำเนินการเบื้องต้น

ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ **บ้านเสมอ** ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง มีหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- **กรณีทั่วไป** : ดำเนินการแก้ไขปัญหาทันที เพื่อลดความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
- **กรณีเกิดซ้ำบ่อยครั้งและมีจำนวนมาก** : ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
- **กรณีรุนแรงหรือมีแนวโน้มฟ้องร้อง** (เช่น เหตุการณ์ที่สร้างความไม่พึงพอใจร้ายแรง หรืออาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ **บ้านเสมอ**) : ผู้ที่ประสบเหตุในหน่วยงานต้องรีบประสานไปยัง **คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ** เพื่อเข้าดำเนินการเจรจา ยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

5.2 การทบทวนเรื่องร้องเรียน

มีการทบทวนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครบถ้วน

5.3 การรายงานผล

เจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถติดตาม ประเมินผล และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบ

6. บทบาทหน้าที่

6.1 เจ้าหน้าที่บ้านเสมอ

- รับและส่งต่อข้อมูลหรือเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผ่านผู้จัดการบ้านเสมอและคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง
- พิจารณาและจำแนกเรื่องร้องเรียน โดยประเมินระดับความรุนแรง คัดแยกตามประเภท และตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- บันทึกและสรุปข้อมูลการร้องเรียน รวมถึงผลการแก้ไขหรือปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาดำเนินการในขั้นต่อไป

6.2 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

- ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นทันที ในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้งหรือมีแนวโน้มจะนำไปสู่ข้อร้องเรียน/การฟ้องร้อง โดยหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
- ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
- กรณีเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนด จนกว่าจะสามารถหาข้อยุติได้
- จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง ความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เสนอต่อทีมบริหารมูลนิธิฯ เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและปรับปรุงระบบงานต่อไป

7. กลุ่มเป้าหมาย

- เจ้าหน้าที่ทุกคนในมูลนิธิฯ ผู้รับบริการและบุคคลที่ใกล้ชิด รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ บ้านเสมอ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์มูลนิธิฯ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Intranet และช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Page ของมูลนิธิฯ Line Official Account และ E-mail ของมูลนิธิฯ รวมถึงช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียด ดังนี้

- ชื่อ-สกุล หรือ นามแฝง
- ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
- เรื่องที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- รายละเอียดของการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน (ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา)
- วิธีการที่ต้องการให้ติดต่อกลับ

9.2 เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางลงในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหา และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

10.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร

- เจ้าหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่ครอบครองเอกสารหรือเกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

10.2 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หรือระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับผิดชอบ และจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้จัดการบ้านเสมอเพื่อส่งการต่อไป
- ในเบื้องต้นอาจใช้การโทรศัพท์แจ้งบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อความรวดเร็ว

10.3 กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของบ้านเสมอหรือมูลนิธิฯ

- ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการประสานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

10.4 กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

- เช่น การร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในการบริหารงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร เพื่อส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
- เจ้าหน้าที่บ้านเสมอมีหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ทีมบริหารมูลนิธิฯ ทราบ

12.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนต่อทีมบริหารมูลนิธิฯ จำนวน 2 รอบการประเมิน คือ

- รอบ 6 เดือน
- รอบ 12 เดือน

12.2 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำปีหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

13. ผู้รับผิดชอบ

13.1 คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานงาน เจรจากไล่เกลี้ย และจัดทำรายงานเสนอต่อทีมผู้บริหารมูลนิธิฯ ได้แก่

- คุณอารีศรี โฆสาสี ผู้จัดการบ้านเสมอ
- คุณวิสรุา เปียขุนทด นักกฎหมายอาวุโส

13.2 ทีมผู้บริหารมูลนิธิฯ

มีหน้าที่พิจารณาผลการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ กำหนดแนวทางการปรับปรุงเชิงระบบ และกำกับติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- คุณจารุณี ศิริพันธุ์ ผู้อำนวยการ
- คุณไพลิน ดวงมาลา ผู้จัดการฝ่ายโครงการ
- รศ.ดร.สุชาติ ทวีสิทธิ์ คณะกรรมการมูลนิธิฯ

14. เกณฑ์ชี้วัด

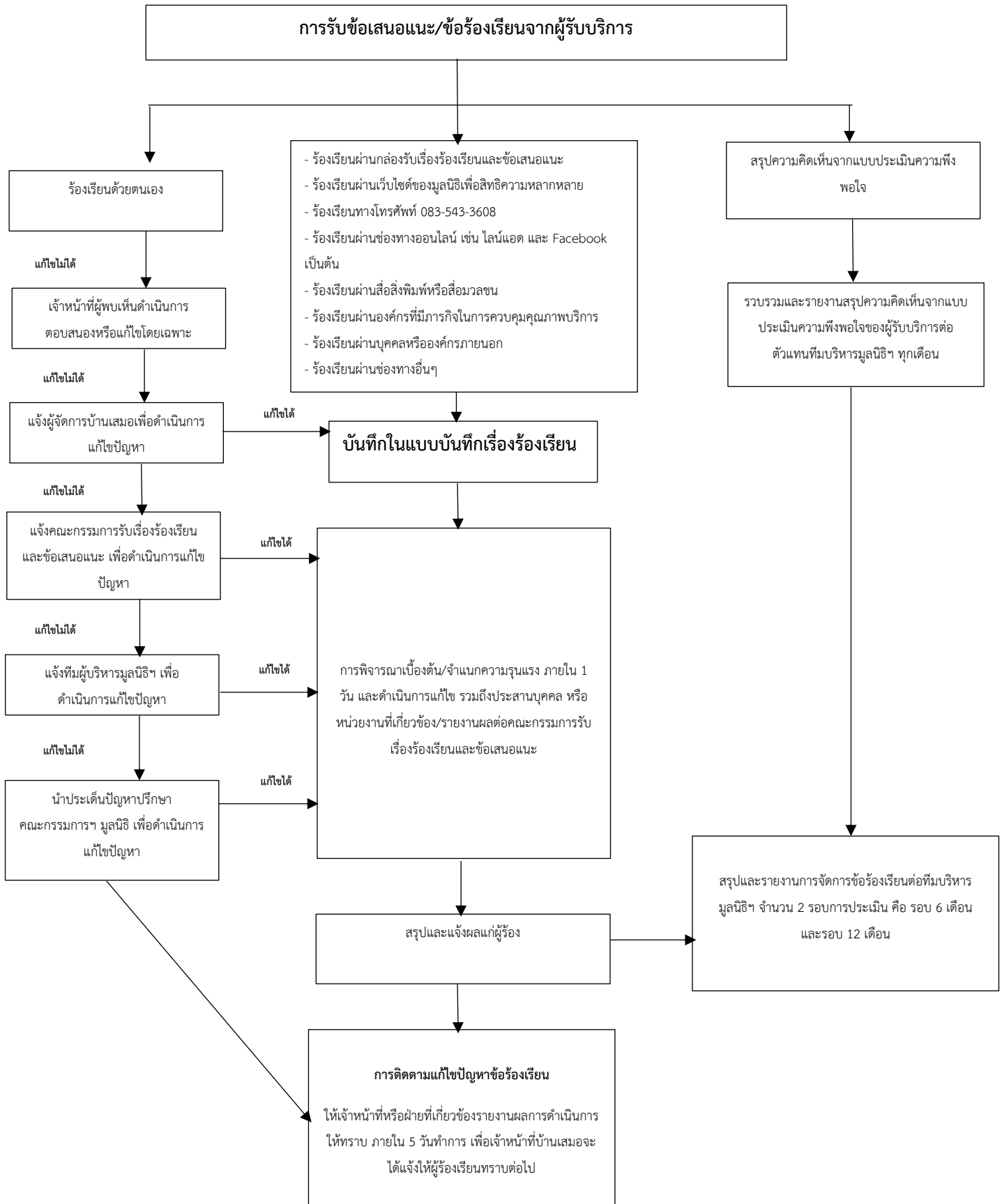
- ข้อร้องเรียนลดลงอย่างน้อย 10 %
- ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง 100 %
- ความพึงพอใจในการมารับบริการเพิ่มมากขึ้น

15. การประเมินผล

- ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนลดลง
- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองครบ 100 %

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องและข้อเสนอแนะ



✉ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
บ้านเสมอ มุลินธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย

สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน 083-543-3608

E-mail : info.baansamer@gmail.com

Line : @baansamer

ว/ด/ป/...../.....

■ ชื่อ – นามสกุล (หรือนามสมมุติ) ของผู้ร้องเรียน
(เลือกเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยก็ได้)

.....

■ หมายเลขโทรศัพท์

■ อีเมล (E-mail)

■ ไลน์ (Line ID)

■ ที่อยู่

.....

■ เรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

■ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

■ วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน (ต้องการให้หน่วยงาน
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาอย่างไร)

.....

.....

.....

■ ช่องทางที่สะดวกให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

☐ โทรศัพท์ ☐ อีเมล ☐ จดหมายทางไปรษณีย์

☐ Line (ไลน์) ☐ ไม่ต้องการติดต่อกลับ

ขอแสดงความนับถือ

.....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน

✉ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
บ้านเสมอ มุลินธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย

สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน 083-543-3608

E-mail : info.baansamer@gmail.com

Line : @baansamer

ว/ด/ป/...../.....

■ ชื่อ – นามสกุล (หรือนามสมมุติ) ของผู้ร้องเรียน
(เลือกเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยก็ได้)

.....

■ หมายเลขโทรศัพท์

■ อีเมล (E-mail)

■ ไลน์ (Line ID)

■ ที่อยู่

.....

■ เรื่องที่ต้องการร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

■ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

■ วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน (ต้องการให้หน่วยงาน
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาอย่างไร)

.....

.....

.....

■ ช่องทางที่สะดวกให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

☐ โทรศัพท์ ☐ อีเมล ☐ จดหมายทางไปรษณีย์

☐ Line (ไลน์) ☐ ไม่ต้องการติดต่อกลับ

ขอแสดงความนับถือ

.....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนผู้รับบริการ

บ้านเสมอ มุสนิธิเพื่อสิทธิความหลากหลาย

สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน 083-597-2211, E – mail: info.baansamer@gmail.com, Line @baansamer

วันที่รับเรื่อง.....เดือน.....พ.ศ.....

เลขที่รับเรื่อง.....

ชื่อ – นามสกุล หรือนามสมมุติ (ผู้ร้องเรียน) :

หมายเลขโทรศัพท์ : E-mail: Line ID

ที่อยู่ :

เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ:

รายละเอียดของการร้องเรียน/ข้อเสนอนะ:

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน (ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา):

.....

.....

.....

รายละเอียดข้อเท็จจริง:

.....

.....

.....

สิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วเบื้องต้น:

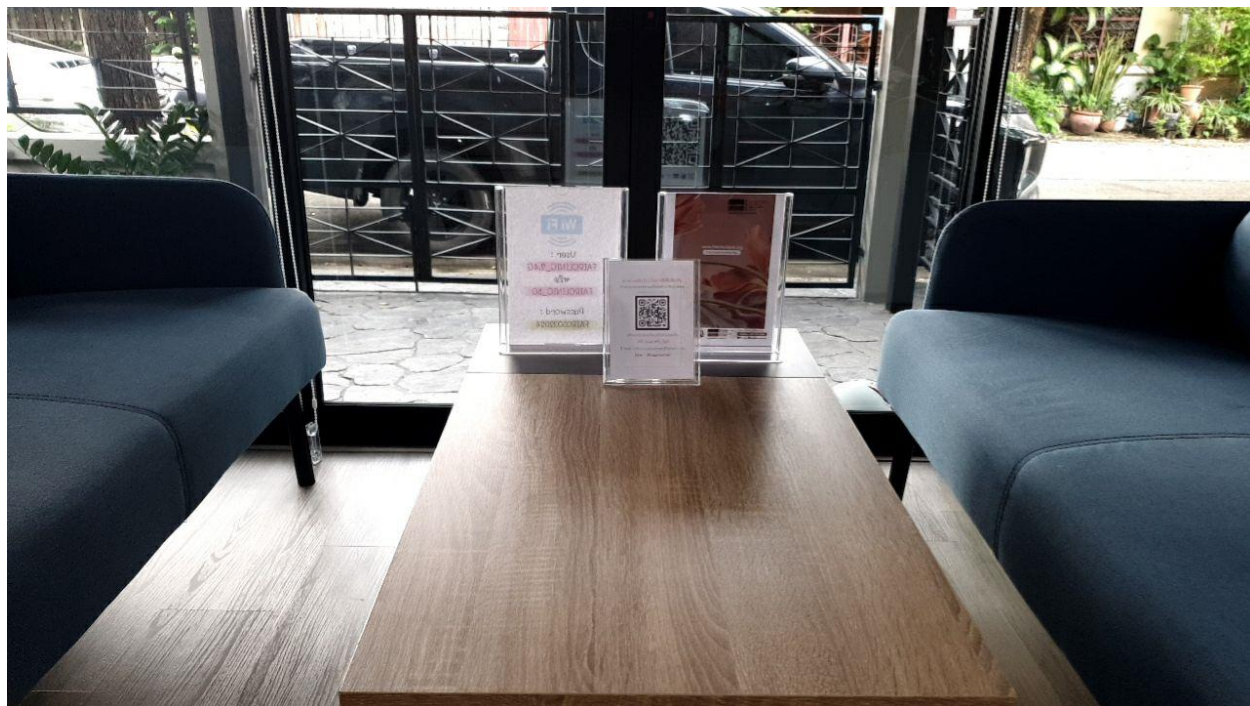
.....

.....

(ลงชื่อ)..... เจ้าหน้าที่ผู้บันทึก

(.....)

ภาพถ่ายตัวอย่างจุดรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ



หากท่านมีข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น
ท่านสามารถแสดงความเห็นของท่านได้อย่างอิสระ
โดยสแกน QR Code นี้



หรือส่งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็น
ได้ที่ อีเมล หรือ ไลน์

E-mail : info.baansamer@gmail.com

Line : [@baansamer](#)

ลี้จค์แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ “บ้านเสมอ”

https://docs.google.com/forms/d/1YZ3sEjW8ymcUkMYxGAE8q6rmUuJCkgOK5vjmzSzvuPo/viewform?chromeless=1&edit_requested=true