มหาวิทยาลัยมหิดล
สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน

แนวทางการดำเนินการ / กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางการดำเนินการ / กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

1.หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงาน ที่สะท้อนถึงความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการตามพันธกิจขององค์กร สารสนเทศจากกระบวนการดังกล่าวยังเป็นข้อมูลนำเข้าที่สำคัญขององค์กรในการพัฒนาระบบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง การวางแผนป้องกันการเกิดซ้ำที่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุพันธกิจได้อย่างราบรื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรนั้น

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและเป้าหมายเชิงกรอบเวลาที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีรูปแบบเดียวกัน ทำให้เกิดความมั่นใจในการสร้างสภาพแวดล้อมของสถาบันให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้ง บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา ผู้รับบริการ ผู้รับจ้าง และอื่น ๆ ได้ทราบถึงกระบวนการดังกล่าว สามารถทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวในการเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยสารสนเทศของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะมีการรวบรวมไว้ในฐานข้อมูล เพื่อเป็นสารสนเทศนำเข้าสู่การวางแผนขับเคลื่อนสถาบันและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานต่าง ๆ ต่อไป

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีรูปแบบเดียวกัน

2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อันเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและส่วนหนึ่งในของธรรมมาภิบาลในการบริหารจัดการ

2.3 เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการตามพันธกิจของได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตและคำจำกัดความ

3.1 ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดลครอบคลุมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ การวิเคราะห์ปัญหาและระบุระดับความรุนแรงข้อร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหา และปรับปรุง การประสานงานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดลที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนตลอดกระบวนการและการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติการตามขั้นตอนต่าง ๆ

3.2 คำจำกัดความ

ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ทัศนะ การให้คำแนะนำ ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถนำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปร้องเรียนต่อสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในผลิตภัณฑ์และบริการตามพันธกิจ (หลักสูตร งานวิจัย งานฝึกอบรม การรับจ้างโครงการ หรือการปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ร้องเรียน ข้อร้องเรียนครอบคลุม การดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกัน การปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย จริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงความประพฤติส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามพันธกิจให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยมีการระบุชื่อตัวบุคคลหรือ หน่วยงาน หรือ ข้อมูลที่สามารถสืบทราบผู้กระทำได้ พร้อมด้วย ช่วงเวลา และพฤติการณ์ที่กระทำผิด

ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งโดยตรงในพื้นที่และทางออนไลน์

ช่องทางสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนใช้สื่อสารทางเดียวหรือสองทางกับบุคคลภายนอก ซึ่งผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้สื่อสารข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนได้ โดยมีช่องทาง ได้แก่

1. การให้ข้อเสนอแนะ/ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถาบันฯผ่านจุดประชาสัมพันธ์ งานบริหารงานทั่วไป สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. การโทรศัพท์
3. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

4. ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เว็บไซต์หน่วยงานภายใต้สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน facebook สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน

5. แบบประเมินกิจกรรมหรือบริการ

เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้างาน / หน่วย หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มีหน้าที่ระบุประเภทและความรุนแรงของข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อเสนอแนะไปยังผู้เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

4. ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง ลักษณะข้อร้องเรียน ซึ่งมีการจำแนก ออกเป็น 5 กลุ่ม

กลุ่ม 1 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

กลุ่ม 2 ข้อร้องเรียนทั่วไป เป็นข้อร้องเรียนที่เกิดจากประสบการณ์และความไม่พอใจส่วนตัวของผู้รับบริการ ต้องการการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ

กลุ่ม 3 ข้อร้องเรียนทั่วไปแต่มีความถี่สูง เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป แต่ได้รับซ้ำและมีความถี่ของการร้องเรียนสูง มีผู้รับบริการจำนวนมากได้รับผลกระทบ

กลุ่ม 4 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลิกใช้บริการของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

กลุ่ม 5 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงสูงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่มีประเด็นทางกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ สัญญา จริยธรรมและจรรยาบรรณ

รายละเอียดของข้อมูลที่ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทุจริต ประพฤติมิชอบหรือความไม่โปร่งใสภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน หรือบุคลากรที่สังกัดสถาบันพัฒนาสุขภาอาเซียนเท่านั้น เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นต่อผู้ร้องเรียนเอง บุคคลอื่น มหาวิทยาลัย หรือส่วนงาน ข้อมูลของผู้ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางนี้จะเป็นความลับ และอยู่ภายใต้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม ซึ่งจำกัดเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เพียงพอและสามารถตรวจสอบได้ สถาบันฯ จึงมีความจำเป็นต้องทราบชื่อ สกุล และช่องทางติดต่อกลับของผู้แจ้ง เพื่อที่สถาบันฯ จะสามารถประสานงานไปยังผู้แจ้งได้ เช่น ขอข้อมูลเพิ่มเติม ขอพยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการ

กรณีที่ผู้แจ้งไม่ระบุตัวตน หรือไม่สามารถติดต่อกลับได้ สถาบันฯ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ และจะไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก และสถาบันฯ พิจารณาเบื้องต้นแล้วมีมูล

5. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

5.1 การรับข้อร้องเรียน

ช่องทาง		ผู้รับข้อร้องเรียน	การดำเนินการขั้นต่อไป
การให้ข้อเสนอแนะ/ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถาบันฯผ่านจุดประชาสัมพันธ์	อาคารอำนวยการ สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน	อาคารอำนวยการ สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	หน่วยทรัพยากรบุคคล	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
การโทรศัพท์	โทร. 02-4419040-3	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถ.พุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	aihdanticorruption@gmail.com	ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ช่องทางสื่อออนไลน์-เว็บไซต์	https://aihd.mahidol.ac.th/main/AIHD_EN/	หน่วยสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล

ช่องทาง		ผู้รับข้อร้องเรียน	การดำเนินการขั้นต่อไป
ช่องทางสื่อออนไลน์ facebook	https://www.facebook.com/AIHD.MU/	หน่วยสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
ช่องทางสื่อออนไลน์ - twitter	https://twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Faihd_mahidol	หน่วยสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
แบบประเมินกิจกรรมหรือบริการ		เจ้าของกิจกรรม	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล

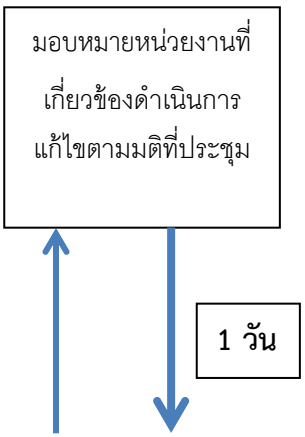
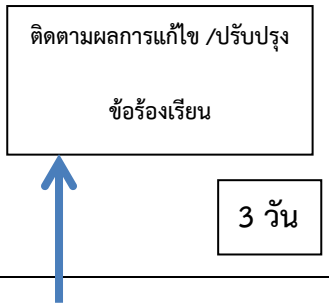
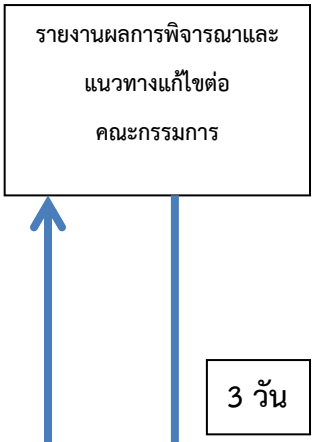
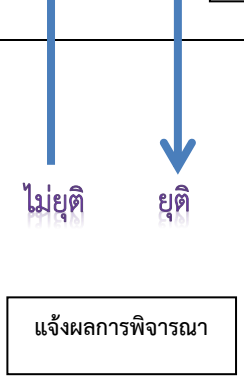
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน 15 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้นและลงทะเบียน	ผู้รับสารตามช่องทางสื่อสาร	1 วันทำการ
2	เสนอคณะกรรมการผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ผู้รับสารตามช่องทางสื่อสาร	1 วันทำการ
3	เสนอประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจำแนกกลุ่มข้อร้องเรียนเบื้องต้น	หัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ไม่เกิน 2 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนกลุ่ม 1-2 ประธานคณะกรรมการฯ วินิจฉัยและสั่งการผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบันทึกในฐานข้อมูล	ประธานคณะกรรมการฯ	ไม่เกิน 3 วันทำการ
5	ข้อร้องเรียนกลุ่ม 3-5 ประธานคณะกรรมการฯ วินิจฉัยและนัดหมายคณะกรรมการฯประชุม	หัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ไม่เกิน 3 วันทำการ
6	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
7	-ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	4 วันทำการ
8	หน่วยงานแก้ไขตามมติคณะกรรมการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4 วันทำการ

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
9	-รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและรวบรวมสถิติ รายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันฯและคณะกรรมการบริหารตามลำดับ	กรรมการและเลขานุการ	3 วันทำการ รวบรวมสถิติทุก 6 เดือน
10	-แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน /หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนแต่ถ้าไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ประธานกรรมการหรือผู้เกี่ยวข้อง	

ชื่อกระบวนการ ระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	**รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ** ↓ **1 วัน**	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมลงชื่อ เบอร์โทรติดต่อกลับ	มีการลงชื่อและช่องทางติดต่อกลับถูกต้องครบถ้วน	หน่วยบริหารงานทั่วไป/ หน่วยสื่อสารองค์กร/ หน่วยทรัพยากรบุคคล/ ประธานคณะกรรมการฯ	
2	**ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน** ↓ **1 วัน**	ดำเนินการลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียนหรือระบบคอมพิวเตอร์	ทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียน	หน่วยบริหารงานทั่วไป/ หน่วยสื่อสารองค์กร/ หน่วยทรัพยากรบุคคล/ ประธานคณะกรรมการฯ	
3	**ตรวจสอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เบื้องต้น** ↓ **3 วัน**	คัดกรองข้อร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความรุนแรงของข้อร้องเรียนที่อาจจะส่งผลเสียและภาพลักษณ์ของสถาบันฯ มหาวิทยาลัย และจัดทำข้อสรุปเพื่อนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ทำการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	ประธานคณะกรรมการฯ	
4	**ทำบันทึกเสนอประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน** ↓ **7 วัน**	สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอต่อประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาข้อร้องเรียนด้วยความเป็นกลาง ถูกต้องและครบถ้วน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5		พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ไขและดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด	การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
6		คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรม	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
7		รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการฯ คณะกรรมการบริหารส่วนงาน	ข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ/ ผู้ช่วยเลขานุการ	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน
8		ยุติข้อแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนแต่ถ้าไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม/	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	ประธานกรรมการหรือผู้เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน	ที่ปรึกษา
2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ประธาน
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล (ผู้แทนสายวิชาการ)	กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงใจ บรรทัพ (ผู้แทนสายวิชาการ)	กรรมการ
5. นางฑิพรดา กองตาพันธุ์ (ผู้แทนสายสนับสนุน)	กรรมการ
6. เลขานุการสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน	กรรมการ
7. หัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	เลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน และขั้นตอนการพิจารณา
2. กลั่นกรอง พิจารณา และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
3. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อพิพาทที่เสนอเป็นลายลักษณ์อักษร ให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร
4. มีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพบและ/หรือให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
5. เสนอรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
6. รายงานผลการดำเนินการความคืบหน้าให้ผู้ที่ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง
7. เสนอแนะแนวทางปฏิบัติและการส่งเสริมตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารหน่วยงานที่ดีต่อคณะกรรมการประจำสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย