



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๔ ๑๑๔๗ ต่อ ๑๘

ที่ สจ ๐๔๒๘.๗/ว ๑๔๗ วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

เรียน รองผู้อำนวยการ / หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม / ศตม. ๑๑.๑ - ๑๑.๕ / ต่่านฯ ทุกด้าน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ขอส่งคู่มือ

๑. เรื่อง คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติ
มิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

จาก _____ ที่ _____

ลงวันที่ _____ จำนวน _____ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อ

- ทราบ
- ถ้อยปฏิบัติ
- พิจารณา
- ดำเนินการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่
ทุกคน ทราบต่อไปด้วย

(นางสาวศิริลักษณ์ ไทยเจริญ)

ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑
จังหวัดนครศรีธรรมราช



กรมควบคุมโรค

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑
จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานและจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งในกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปและกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ให้สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างทันที่ทันที่ อันจะส่งผลให้การทุจริตในสังคมไทยลดลง และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกับที่กรมควบคุมโรคกำหนด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

นางสาวนิติพร จันทร์ตื้อ

นิติกรปฏิบัติการ

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒
๔. ขอบเขต	๒
๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ	๖
๘. กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
๙. คำจำกัดความ	๘
๑๐. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน	๑๑
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑	๑๑
ภาคผนวก	๑๓
การตอบหนังสือผู้ร้องเรียน	๑๔
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๕
แบบฟอร์มคำขอร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ถือเป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการด้านวิชาการให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวม ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ค่านิยมของกระทรวงสาธารณสุขและค่านิยมของกรมควบคุมโรค

ดังนั้น การบูรณาการระบบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการทบทวนปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้ ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กรให้แก่ประชาชน ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งเป็นเครื่องมือปฏิรูปและเสริมสร้างระบบบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราชสอดคล้องกับการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค

๒.๒ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรมในการปฏิบัติราชการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒.๔ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒.๕ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการต่อไป

๒.๖ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑ ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการดังต่อไปนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร โรงเรียน มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในหรือภายนอกสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล เป็นต้น

- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท สมาคม มูลนิธิ ชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

๓.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. ขอบเขต (Scope)

เป็นคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ได้ส่งเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้หน้าที่อำนาจภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช มายังสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้และการยุติเรื่องร้องเรียนโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช เลขที่ ๔๗๘/๗๔ ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๒. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อนิติกรที่กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ทางด้านสาธารณสุข ชั้น ๔ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้าน สาธารณสุข สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช เลขที่ ๔๗๘/๗๔ ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์ เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๔ ๑๑๔๗ ต่อ ๑๘

๕. โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๒๓๒๘

๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัด นครศรีธรรมราช, ชั้น ๑ อาคารศูนย์สาธิตบริการ (โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์), ชั้น ๑ อาคารศูนย์สาธิต บริการ (วัณโรค), ชั้น ๑ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ ๑๑.๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๗. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมควบคุมโรค เว็บไซต์ <http://old.ddc.moph.go.th/complaint>

๘. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ <http://www.1111.go.th/>

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูล ของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑) ชื่อ - นามสกุล ๒) ที่อยู่ หรือ อีเมล หรือ หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ เพื่อสำหรับติดต่อ แจ้งกลับผลการดำเนินการ

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีการร้องเรียนทั่ว ๆ ไป แบ่งเป็น ๗ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ไว้ดังต่อไปนี้

๑.๑ การบริการ

๑.๒ การบริหารงานบุคคล

๑.๓ การบริหารจัดการ

๑.๔ ขอความช่วยเหลือ

๑.๕ ขอความเป็นธรรม

๑.๖ จริยธรรม

๑.๗ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย

๒. กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีการร้องเรียนทั่ว ๆ ไป

๖.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ เป็นเรื่องที่ยุ้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๑.๔ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ช่วยเหลือ หรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงาน โดยตรง

๖.๑.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๑.๖ การใช้บริการร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๑.๗ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๖.๒.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๖.๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วหรือกลั่นแกล้งให้บุคคลอื่นหรือหน่วยงานเกิดความเสียหาย

๖.๒.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๖.๒.๓.๑ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลล์ ติดต่อกลับ

๖.๒.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๖.๒.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสดังกล่าวหรือพฤติการณ์มิชอบของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของเจ้าหน้าที่

๖.๒.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๖.๒.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖.๒.๓.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๖.๒.๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๒.๕ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๒.๖ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๒.๗ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราชช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตรง

๖.๒.๘ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๒.๘.๑ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๖.๒.๘.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒.๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๒.๘.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖.๒.๙. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๖.๒.๙.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๒.๙.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๖.๒.๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๖.๒.๓

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตราย เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจจะเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๘. กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
 ๒. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
 ๓. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ และประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓
 ๔. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
 ๕. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
 ๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
 ๗. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
 ๘. พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑
 ๑๐. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
 ๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
 ๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 ๑๔. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
 ๑๕. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
 ๑๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
 ๑๘. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
 ๑๙. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจ้างลูกจ้างโดยใช้จ่ายจากเงินนอกงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
 ๒๐. ระเบียบกรมควบคุมโรค ว่าด้วยผู้ปฏิบัติงานให้แก่ทางราชการในสถานโรคเรื้อน พ.ศ. ๒๕๔๘
 ๒๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิด
 ๒๒. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๒๐/ว ๑๐๖ ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างลูกจ้างโดยใช้จ่ายจากเงินนอกงบประมาณ

๙. คำจำกัดความ

“**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือดำเนินการทางปกครองด้วย

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ ให้ร้องเรียน แทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ติดต่อร้องเรียนมายังสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“**ผู้อำนวยการ**” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“**ผู้บังคับบัญชา**” หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ, หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการข้อร้องเรียน

“**คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช**” หมายความว่า คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี ๆ ไป

“**กลุ่มงานที่รับผิดชอบ/กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง**” หมายความว่า กลุ่มงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

“**สำนักงาน**” หมายความว่า สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**” หมายความว่า เรื่องที่มีผู้แจ้งหรือร้องเรียน หรือเรื่องที่ปรากฏต่อผู้อำนวยการไม่ว่าโดยทางใด และผู้อำนวยการได้เห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการ

“**การบริการ**” หมายความว่า การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

“**การบริหารงานบุคคล**” หมายความว่า กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน การบำรุงรักษา การพัฒนา ตลอดจนการพ้นจากงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพโดยความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงานอันประกอบไปด้วยการวางแผนทรัพยากรกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การบำรุงรักษาบุคคล เงินเดือนและค่าจ้าง และการพ้นจากงาน

“**การบริหารจัดการ**” หมายความว่า สิ่งที่อยู่บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน จะต้องกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากหลีกเลี่ยงหรือละเลยหน้าที่ในการการบริหารจัดการนี้ จะทำให้งานที่แต่ละบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการไปนั้นกระจัดกระจายและไม่เกิดผลสำเร็จขึ้นมา การบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องของกระบวนการทำงาน เพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาศัยการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ

“ขอความช่วยเหลือ” หมายความว่า การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“ขอความเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ หรือจากการที่สำนักงานยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนในเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“จริยธรรม” หมายความว่า การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้

“ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย” หมายความว่า การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไป หรือให้คำชมเชยเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้อื่น
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“การติดตามประเมินผล” หมายความว่า การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

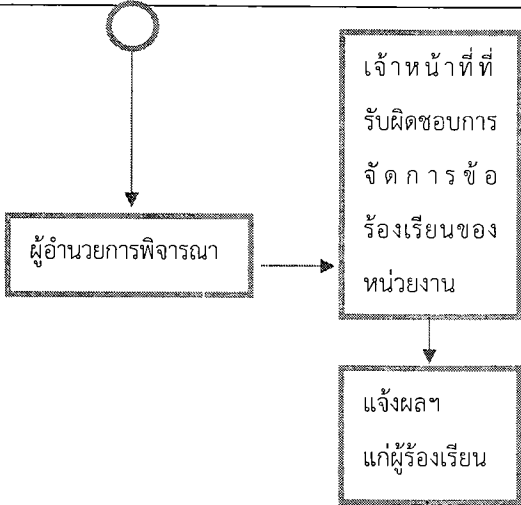
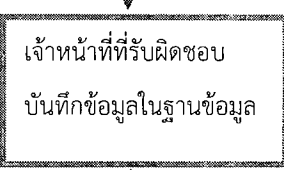
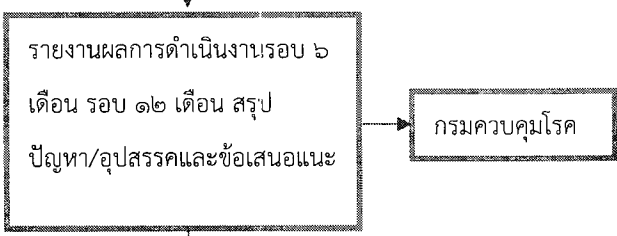
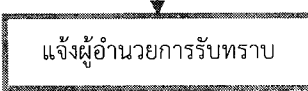
๑๐. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช สั่งการ มอบนโยบายและพิจารณาเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. หัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณาแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

แผนผังแสดงรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

แผนผังแสดงรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียดของงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.				
๒.		๓๐ นาที	๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียน ๒.๒ ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กรมกำหนด (แบบฟอร์ม กจร.๐๑)	
๓.		๓๐ นาที	๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต้องส่งยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง	
๔.		๑๐ นาที	๔. หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน จะส่งให้กลุ่ม/ศูนย์/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือตามที่ผู้อำนวยการเห็นสมควร	
๕.		๗-๑๕ วัน	๕. กลุ่ม/ศูนย์/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบ	

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียดของงาน	ผู้รับผิดชอบ
๖.		๓๐ นาที	๖.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาว่ามีมูลหรือไม่ มีมูล หรืออาจสั่งให้ยุติเรื่อง ๖.๒ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณาผลเป็นประการใดให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานตอบกลับผู้ร้องเรียนรวมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ	
๗.		๑๕ นาที	๗. เมื่อเรื่องร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดทำข้อร้องเรียนของหน่วยงาน บันทึกผลการดำเนินการลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
๘.		๓ ชั่วโมง	๘.๑ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดทำข้อร้องเรียนรายงานผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ให้กรมควบคุมโรค/สรุปปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุง ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อไป	
๙.		๓๐ นาที	๙. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดทำข้อร้องเรียนของหน่วยงานทำบันทึกแจ้งผู้อำนวยการทราบผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	
รวมระยะเวลาทั้งหมด		๗-๑๕ วัน ๕ ชม. ๒๕ นาที		

หมายเหตุ ๑. กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจดำเนินการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ให้ขยายเวลาได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้จนกว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะได้ข้อยุติ

๒. ผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ภาคผนวก

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือราชการ



ที่ สธ /

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑

จังหวัดนครศรีธรรมราช

ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง.....(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน) ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช ขอเรียนว่า.....
(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑


จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่ม.....

โทรศัพท์

โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๒๓๒๘

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทร. ๐ ๗๕๓๔ ๑๑๔๗ ต่อ ๑๘, ๐ ๗๕๓๖ ๐๐๖๙

 กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	วันที่รับ.....เลขที่รับ..... ระดับความลับ <input type="checkbox"/> สับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ.....หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... <input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ผู้รับเรื่องร้องเรียน	
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	
เรื่อง.....	
รายละเอียด สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข เอกสารแนบ (ถ้ามี) :	
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
<input type="checkbox"/> จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ตามความเหมาะสมอย่างน้อย ๑๕ วัน หรือสำเนาแจ้งเรื่องส่งกรมควบคุมโรค (ผ่านศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม) ทราบด้วย	
สำหรับเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน	ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง



กสมควคุมโรค

ศูนย์ประสานงานคดีความคุ้มครองโรคติดต่อ 111 จังหวัดนครราชสีมา

คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑
จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้กล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียนดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบสวนร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้