

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน



กรมควบคุมโรค
กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2555 เป็นการปรับปรุงและพัฒนาจากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งปี พ.ศ. 2555 กรมควบคุมโรคนั้นได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานเลขาธิการกรม

กรมควบคุมโรค

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
1.3 ขอบเขต	4
1.4 ประเภทข้อร้องเรียน	5
1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	7
1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	9
1.7 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	10
1.8 คำจำกัดความ	11
1.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ	13
1.10 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	14
บทที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	17
2.1 แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	19
2.2 แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	20

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
2.3 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	24
2.4 การตอบข้อร้องเรียน	28
2.5 การรายงาน	30
บทที่ 3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	31
3.1 การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	32
3.2 การเข้าสู่หน้าจอรระบบ เมนู ร้องเรียน – ร้องทุกข์ และการเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	35
3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง) Administrator สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	42
ภาคผนวก ก. การตอบหนังสือผู้ร้องเรียน	63
ภาคผนวก ข. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมควบคุมโรค ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยกรมควบคุมโรค เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรคได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถ ค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร, โรงเรียน, มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค หรือภายนอก กรมควบคุมโรค
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อ.บ.จ.), องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.), เทศบาล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรม ต่างๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค

1.3 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอาคาร 1 ชั้น 1 กรมควบคุมโรค
2. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
3. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ 88/21 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
4. โทรศัพท์ หมายเลข 0 2590 3000, 0 2590 3269 และ Call Center 1422
5. โทรสาร หมายเลข 0 2591 8397
6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ กรมควบคุมโรค
www.ddc.moph.go.th/complaint

1.4 ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น 4 ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรค ได้ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
4. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือกรมควบคุมโรค	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ , ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการซื้อ-จ้าง เป็นต้น

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
2. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรค	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ, การให้บริการในด้านการขอรับการฉีดวัคซีน ไข้วัดใหญ่, การติดต่อขอรับบริการด้านสื่อ วิชาการและความรู้ต่างๆ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call center เป็นต้น
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการด้าน โรคร้าย สุขภาพ และการยกย่อง ชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการ ดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ ของกรมควบคุมโรค	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการขอรับการฉีดวัคซีนไข้วัดใหญ่, การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นต้น
4. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบของ กรมควบคุมโรค นอกเหนือจากทั้ง 3 ข้อที่ได้กล่าวมา	การแจ้งการระบาดของโรคต่างๆ, การขอให้ไปตรวจสอบในเรื่อง การสูบบุหรี่ในสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535 และการจำหน่าย แอลกอฮอล์ในสถานที่ห้ามจำหน่าย ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์, การขอให้หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปกำจัด ยุงลาย เป็นต้น

1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมควบคุมโรค
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมควบคุมโรคช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง
6. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

1.7 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56, 57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

1.8 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค จากการให้บริการของกรมควบคุมโรค ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมควบคุมโรคทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมควบคุมโรค เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมควบคุมโรค ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือ การงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมควบคุมโรค

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกกรมควบคุมโรค ที่ติดต่อมายังกรมควบคุมโรค ผ่านช่องทางต่างๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือ

กรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ อธิบดีและรองอธิบดีกรมควบคุมโรค

1.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- อธิบดีหรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน กอง : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

1.10 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัดที่ 1. ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา 15 วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

การรักษามาตรฐาน หมายความว่า การรักษาและป้องกันสิ่งที่เป็นเหตุเป็นผลที่รับเรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$\frac{\text{ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}} \times 100 = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = 15 วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ศูนย์ได้รับเรื่อง จนถึงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไข ปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
100 %	80 %	85 %	90 %	95 %	100 %

ตัวชี้วัดที่ 2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค จากการให้บริการของกรมฯ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมควบคุมโรคทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมควบคุมโรค เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมควบคุมโรค ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง ตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ แต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
80 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %

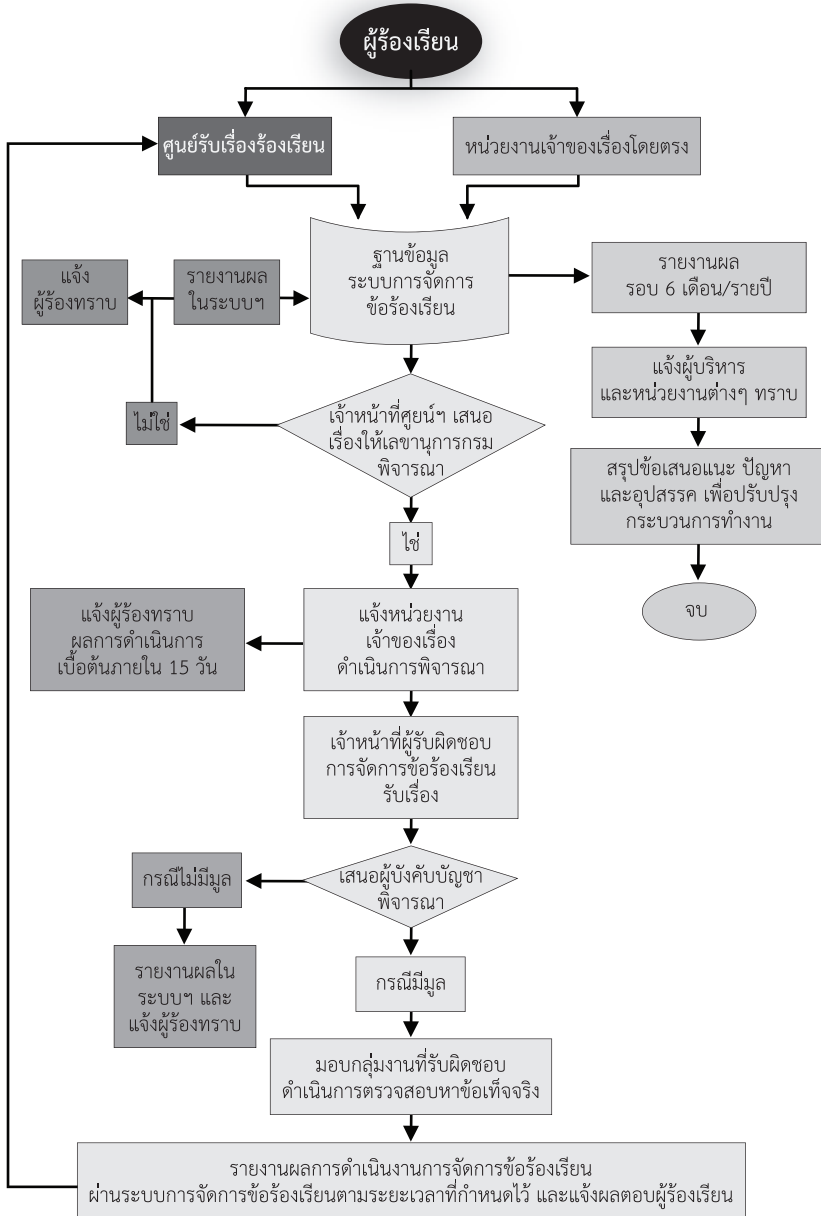
บทที่ 2

กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันกรมควบคุมโรค ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดไว้ตามมาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกรมฯ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์ฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบปรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา 15 วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและทางอีเมล) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อที่ศูนย์ฯ จะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้กรมฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมฯ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้กรมฯ ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ 15 วัน, รอบ 30 วัน, รอบ 60 วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ โดยผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

2.1 แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



2.2 แผนผังแสดงรายละเอียด

กระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1				
2		ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียน ผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10 นาที
3		1. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลการร้องเรียน ลงใน ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10 นาที
		2. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10 นาที
4		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พิมพ์เรื่องส่งเสนอเลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	5 นาที
		- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรค จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป	เลขานุการกรม และเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	1-2 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม จะต้องยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผลในระบบ		
5	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	ภายหลังจากเลขานุการกรมพิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียน ให้ได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	1 วัน (แต่ไม่เกิน 15 วัน)
6	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10 นาที
7	เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ↓ ไม่มีมูล มีมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ศึกษารายละเอียดในเบื้องต้น จากนั้นพิมพ์เรื่องส่งเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ - หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5 นาที 1-2 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	○ ↓	- หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ		
8	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา</div> ↓	เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10 นาที
9	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ 30 วัน, 60 วัน และจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ</div> ↓	เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้น ให้รายงานผลการดำเนินการจัดการในระบบฯ โดยรายงานผลตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องให้ได้ทราบผลด้วย	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ 30 วัน, 60 วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ
	○	**โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้ว	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	○	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนได้รายงานผลผ่านระบบ และแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ		
10	ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน บันทึกผลการดำเนินการลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน 	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10 นาที
11	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน ↓ แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบผลการจัดการข้อร้องเรียน ↓ สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ↓ จบ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

2.3 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน 2.2 นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
1	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
2	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนที่กำหนดไว้ ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียดตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ที่กรมกำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของกรมฯ หรือไม่ 	10 นาที/เรื่อง
3	บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนลงในระบบฯ การรับเรื่องร้องเรียน โดยต้องเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมควบคุมโรค เพื่อบันทึกข้อมูลในหน้ารับเรื่องร้องเรียน จากนั้นเรื่องจะถูกส่งไปยังระบบการจัดการข้อร้องเรียน 	10 นาที
4	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นพิมพ์เรื่องร้องเรียนจากระบบฯ ส่งเสนอให้เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการ 	5 นาที
		<ol style="list-style-type: none"> กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ดำเนินการส่ง 	1-2 วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		<p>เรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยส่งผ่านระบบฯ และโทรศัพท์ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป</p> <p>3. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ยุติเรื่องและบันทึกลงในระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก</p>	
5	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่เลขานุการกรมพิจารณาสั่งการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งผ่านทางระบบให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน)	1 วัน
6	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	10 นาที
7	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนศึกษารายละเอียด จากนั้นพิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียนในระบบ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการต่อไป 2. หากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานพิจารณาแล้ว ปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบกลุ่มงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป 3. หากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานพิจารณาแล้ว ปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ 	1-2 วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
8	มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาสั่งการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง **โดยให้กลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไปตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	10 นาที
9	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการในระบบฯ โดยบันทึกผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ซึ่งจะทำเป็นหนังสือหรือรายงานผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน **ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบฯ แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ ว่าถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการแต่ละรอบแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลผลการดำเนินการในระบบและแจ้งผู้ร้องทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ	รอบ 30 วัน, 60 วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ 10 นาที
10	บันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานและบันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	10 นาที

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		<p>2. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อตรวจสอบการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่ส่งเข้ามาในระบบ จากนั้นยืนยัน ยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้หรือแจ้งผลผ่านทางระบบฯ เพื่อความสะดวกในการรับทราบผลอย่างรวดเร็ว</p>	30 นาที
11	<p>รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป</p>	<p>รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</p>

2.4 การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตรา (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)
มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป
4. ลงนามประทับตรารกรมควบคุมโรค โดยเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน

- ตอบศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตรา (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ผู้อำนวยการศูนย์ฯ
2. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมควบคุมโรคได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป
4. ลงนามประทับตรากรมควบคุมโรค โดยเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

กรณีที่ 3 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนอธิบดีกรมควบคุมโรคหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียน อธิบดีกรมควบคุมโรค ผ่านรองอธิบดีเจ้าของสายงาน
 2. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
 3. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
 4. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ
 5. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ
 6. ลงนามโดยอธิบดีกรมควบคุมโรค หรือรองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมควบคุมโรค
- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
3. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
4. ลงนามโดยอธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน

5. หรือลงนามโดยเลขานุการกรม กรณีมอบอำนาจให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการจัดการตอบหนังสือถึงผู้ร้องเรียน
 - ตอบศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุขด้วยหนังสือประทับตรา (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)
- มีเนื้อหาประกอบด้วย
1. เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ฯ
 2. รายละเอียดอ้างอิงถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
 - 3.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
 4. ลงนามประทับตรากรมควบคุมโรค โดยเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

2.5 การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
4. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
5. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
6. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
7. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

บทที่ 3

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบอบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานและหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

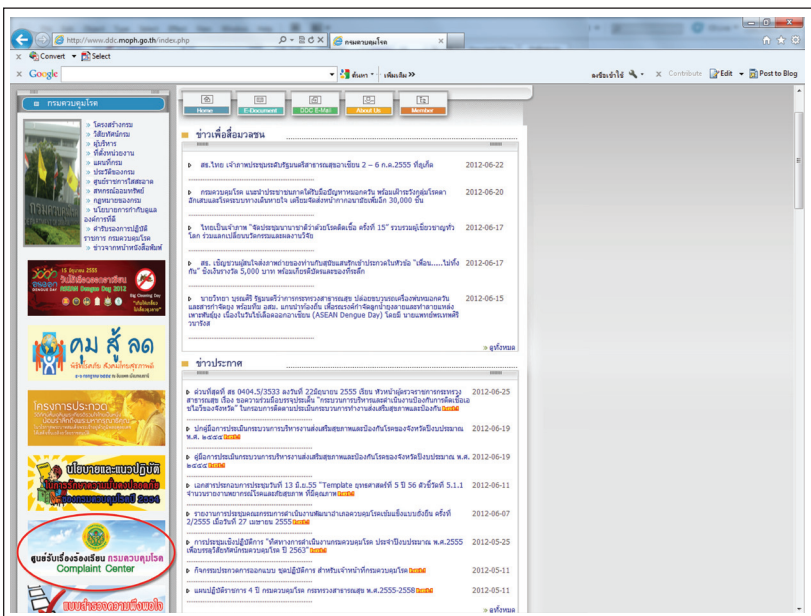
ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ โดยรายละเอียดของระบบงานการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ นั้นได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานไว้ดังต่อไปนี้

3.1 การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าสู่ระบบผ่านทาง Website กรมควบคุมโรค www.ddc.moph.go.th

โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านล่างซ้ายมือที่มีล๊อคของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค Complaint Center



หน้า Website กรมควบคุมโรค

2. เข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางหน้า Web browser ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรคนั้น ถูกออกแบบมาให้สามารถปฏิบัติงานได้กับ Browser ต่างๆ ได้ดังนี้

- Internet Explorer
- Fire Fox
- Google Chrome

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรคนี้ จะสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้งานต้องเข้าสู่ระบบผ่านทาง Web browser ของ Google Chrome ตาม Website นี้ www.ddc.moph.go.th/complaint



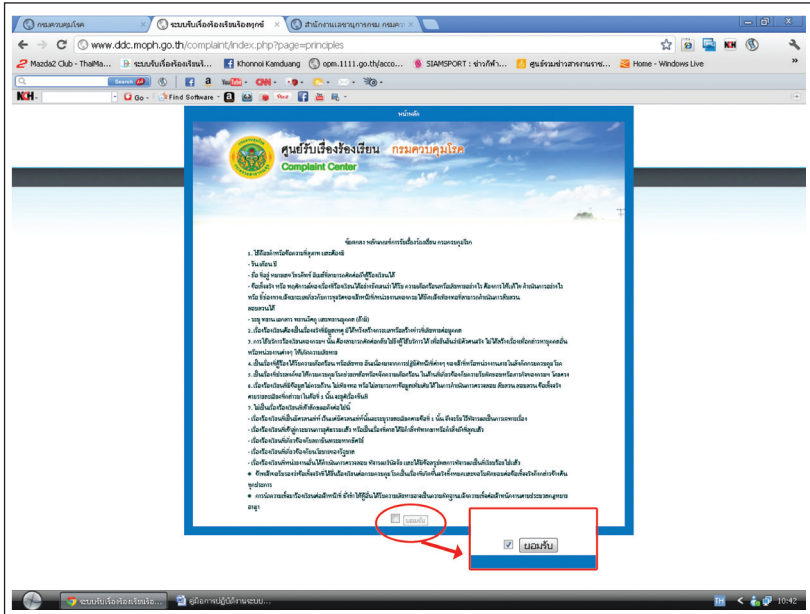
หน้า Website ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ส่วนประกอบต่างๆ ของหน้า Website ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

1. โลโก้ และ ข้อความแสดงชื่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค”
2. เมนู “ร้องเรียน – ร้องทุกข์” สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ร้องเรียน ผ่านระบบ มายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
3. เมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน” สำหรับ ผู้ที่ได้เคยร้องเรียนผ่านระบบไปแล้ว และต้องการเข้ามา เพื่อดูความคืบหน้าของเรื่องที่ได้ร้องเรียนไป (ต้องทราบรหัสติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งเมื่อผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการตามหน้าจอที่ 1 เสร็จแล้ว ระบบจะออกรหัสเพื่อใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ และสามารถเข้าดูผลการจัดการข้อร้องเรียนได้ที่ เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน)
4. เมนู “เข้าสู่ระบบ” เมนูนี้ ผู้ที่จะสามารถเข้าระบบได้ ต้องมีรหัสเท่านั้น หมายถึงบุคคลดังต่อไปนี้
 - เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
 - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงานการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้แต่งตั้งและมอบหมาย โดยสามารถเข้ามาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมา
5. ข้อความแสดงที่อยู่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค”
6. เบอร์ Call Center เพื่อติดต่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค”

3.2 การเข้าสู่หน้าจอรระบบ เมนู ร้องเรียน – ร้องทุกข์

ผู้ที่ร้องเรียน – ร้องทุกข์ หลังจากที่เข้าสู่หน้าหลักของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องคลิกไปที่เมนู ร้องเรียน – ร้องทุกข์ จากนั้นจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่แสดงด้านล่างนี้



หน้าจอหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนต้องอ่านเงื่อนไข ข้อตกลง ในการร้องเรียน – ร้องทุกข์ และจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อได้อ่านและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนจะต้อง คลิกกล่องข้อความ “ยอมรับ”

2. เมื่อผู้ร้องเรียน คลิก “ยอมรับ” จะปรากฏหน้าจอให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มด้านล่างนี้ โดยต้องกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้ หากระบบฯ ไม่ยอมให้คลิก “บันทึก” แสดงว่าผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดยังไม่ครบถ้วน หากกรอกรายละเอียดครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้แล้ว จะต้องคลิกเลือกที่กล่องข้อความ “บันทึก” อีกครั้ง

The screenshot shows a web-based form for filing a complaint. The form is divided into two main sections: 'ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน' (Complainant Information) and 'ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน' (Complaint Information). The 'Complainant Information' section includes fields for name, ID number, gender, address, phone number, and email. The 'Complaint Information' section includes fields for the type of complaint, the date of the incident, and a description of the complaint. A 'บันทึก' (Save) button is located at the bottom of the form.

หน้าจอรายละเอียดการกรอกข้อมูลการร้องเรียน

3. เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนและคลิกเลือก “บันทึก” เรียบร้อยแล้ว จากนั้นระบบจะเข้าสู่หน้าจอตามรูปด้านล่างนี้ ซึ่งเป็นหน้าจอที่ให้ผู้ร้องเรียนได้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน และข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน อีกครั้งหนึ่ง

3.1 หากตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลที่ได้นำบันทึกไปนั้นยังไม่สมบูรณ์หรือต้องการแก้ไขเพิ่มเติม ให้ผู้ร้องเรียนคลิกที่กล่องข้อความ “กลับไปแก้ไข”

3.2 เมื่อผู้ร้องเรียนตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนที่ได้กรอกรายละเอียดไปแล้วครบถ้วนให้คลิกเลือกที่กล่องข้อความ “ยืนยันข้อมูลถูกต้อง”

Options

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
Complaint Center

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล : *วิระศักดิ์ - ฟ้าดีวง
เพศ : *ชาย อายุ *0
อาชีพ : *ราชการ
ที่อยู่ : *37/70 หมู่ 7
โทรศัพท์ : 025903269 โทรสาร :025918397
Email : kamduang58@hotmail.com

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

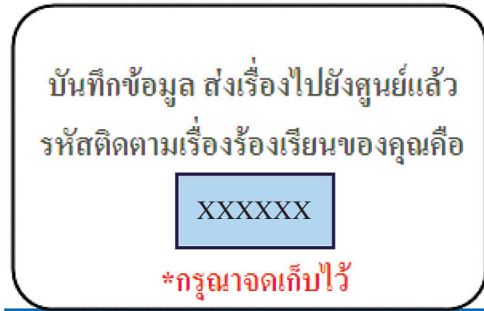
เรื่องเรียนถึง : สำนักงานสาธารณสุขกรม
ประเภทเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียนการให้บริการ
ลงวันที่ : 2012-04-26
หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ทศสอระบบการติดตามข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 26-5-55
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ทศสอระบบการติดตามข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 26-5-55
สิ่งที่ต้องการแก้ไข : ทศสอระบบการติดตามข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 26-5-55

กลับไปแก้ไข **ยืนยันข้อมูลถูกต้อง**

หน้าตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนและข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

4. เมื่อคลิกเลือก “ยืนยันข้อมูลถูกต้อง” เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูล ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและระบบจะดำเนินการออกรหัสติดตามเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ผู้ร้องเรียนต้องจดและจำรหัสดังกล่าวไว้ เพื่อใช้ในการเข้ามาติดตามผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนไว้ผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถเข้ามาติดตามได้ที่หน้า Website ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คลิกเลือกที่หัวข้อ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จากนั้นใส่รหัสที่

ได้จดหรือบันทึกไว้ แล้วคลิก “ตกลง” หน้าจอจะแสดงผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน
ได้ทราบตามรายละเอียดขั้นตอนของการการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน



หน้าจอแสดงการบันทึกรับเรื่องร้องเรียน และออกรหัสเพื่อใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียน

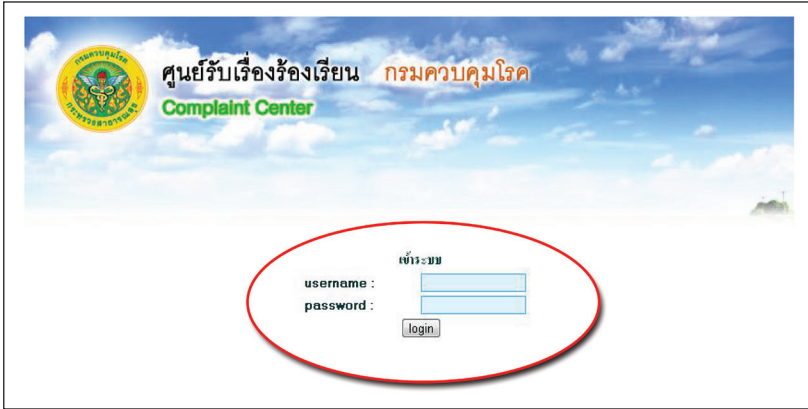
การเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

1. ระบบแสดงหน้าจอตั้งภาพด้านล่าง คลิกเลือกเมนู “เข้าสู่ระบบ”



หน้าจอหลักศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

2. จากนั้นจะปรากฏหน้าจอให้ใส่ “Username และ password” (รหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน) ดังภาพ



หน้าจอ “Login” เข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

3. เมื่อใส่ “Username และ password” แล้ว จากนั้นกดปุ่ม “Login” จะเข้าสู่หน้าจอระบบการจัดการข้อร้องเรียน ดังภาพ โดยแบ่งเป็นหน้าจอของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรคและหน้าจอของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน



หน้าจอสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค

โดยหน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะประกอบไปด้วย

1. รายละเอียดข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน และหน่วยงาน แสดงวันที่ เดือน ปี และเวลาที่เข้าสู่ระบบ

2. รายละเอียดของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย
 - 2.1 หน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - 2.2 หน้าติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กับหน่วยงานแล้ว
 - 2.3 หน้าประวัติการร้องเรียน
 - 2.4 หน้าระบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและแบบสอบถาม

หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนส่งเข้ามาในระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยพิจารณารายละเอียดในเบื้องต้นเกี่ยวกับการร้องเรียนต่างๆ จากนั้นนำเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติสั่งการ

- หากเรื่องร้องเรียน มีมูลความจริงในการร้องเรียน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ของการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- หากเรื่องร้องเรียน ไม่มีมูลความจริง หรือพิจารณาในเบื้องต้นแล้วเอกสารหลักฐานต่างๆ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน ให้ยุติเรื่องและเรื่องจะไม่ถูกนำเข้าสู่ระบบฯ พร้อมแจ้งเหตุผลให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบ(กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้) หากกรณีที่ติดต่อผู้ร้องเรียนไม่ได้ ให้สรุปสาเหตุในการยุติเรื่องหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ แล้วเก็บเอกสารแยกไว้ หากผู้ร้องเรียนสอบถามมาในภายหลัง ให้นำเรื่องมาชี้แจงให้ผู้ร้องได้ทราบตามเอกสารที่ได้บันทึกเรื่องไว้ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องได้ในขณะนั้น



หน้าจอสําหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

โดยหน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน จะประกอบไปด้วย

1. รายละเอียดข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน และหน่วยงาน แสดงวันที่ เดือน ปี และเวลาที่เข้าสู่ระบบ
2. รายละเอียดช่องทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย
 - 2.1 หน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - 2.2 หน้าประวัติการร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเอง และพิจารณารับเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(ส่วนกลาง) ส่งเข้ามาในระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยพิจารณารายละเอียดในเบื้องต้นเกี่ยวกับการร้องเรียนต่างๆ จากนั้นนำเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณานุมัติสั่งการ

- หากเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงในการร้องเรียน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ของการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการส่งเรื่องถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณานุมัติสั่งการ มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
- หากเรื่องร้องเรียน ไม่มีมูลความจริง หรือพิจารณาในเบื้องต้นแล้วเอกสารหลักฐานต่างๆ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน ให้ยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการยุติเรื่อง แล้วรายงานผลผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง) รับทราบ

3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการ จัดการข้อร้องเรียน

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง) Administrator

ขั้นตอนการทำงานในระดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ของกรม และนำข้อมูลที่ได้มาเข้ามาสู่ระบบ และประสานงานส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

1. เริ่มตั้งแต่การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนลงในระบบฯ หัวข้อ “ร้องเรียน – ร้องทุกข์” ซึ่งอยู่ในหน้าแรกของ Website ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค และปฏิบัติตามขั้นตอนในแต่ละหน้าของการร้องเรียน
2. เข้าสู่ระบบปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ตามหัวข้อ “เข้าสู่ระบบ”



หน้าเมนูปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อเข้าสู่ระบบ ให้ใส่ username และ password จากนั้นคลิก Login

หน้าจอ Login

- หลังจากคลิก Login จะเข้าสู่หน้าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน



หน้าจอระบบการจัดการข้อร้องเรียน

5. คลิกเลือกเมนู “จัดการเรื่องร้องเรียน” ที่หน้าจอรบบการจัดการข้อร้องเรียน จะแสดงหน้ารายการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังภาพ





หน้าจอแสดงเมนู “จัดการเรื่องร้องเรียน”

หน้าจอแสดงเมนู “จัดการเรื่องร้องเรียน” จะประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้


- 5.1 เมนูแสดงลำดับเรื่องที่ถูกร้องเรียนเข้าสู่ระบบ เช่น ลำดับ 1, ลำดับ 2 และลำดับ 3
- 5.2 เมนูแสดงรหัส จะแสดงรหัสเรื่องร้องเรียนเรียงตามลำดับ และวัน เวลา ที่ร้องเรียน เช่น คร1122, คร1121 และ คร1120 เป็นต้น
- 5.3 เมนูแสดงวันที่ส่งเรื่อง เรียงตามลำดับ วันที่ เดือน ปีพ.ศ.
- 5.4 เมนูแสดงประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งตามประเภทการร้องเรียนตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรคได้กำหนดไว้ มีทั้งหมดจำนวน 4 ประเภท
- 5.5 เมนูแสดง เรื่อง หรือ หัวข้อเรื่องที่มีการร้องเรียนเข้ามาในระบบ
- 5.6 เมนูรายละเอียด/ตอบรับ จะแสดงเป็นสัญลักษณ์รูปแว่นขยาย สามารถคลิกเพื่อเข้าไปปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องได้




5.7 เมนูแสดงสถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน) จะมีสัญลักษณ์แสดงสถานะในแต่ละเรื่องตามสีที่ปรากฏ ดังนี้


-  **สีแดง** หมายถึง สถานะเรื่องร้องเรียน ยังอยู่ที่ส่วนกลาง
-  **สีเหลือง** หมายถึง สถานะเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ที่ส่วนกลางถูกส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว
-  **สีเขียว** หมายถึง สถานะเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานมีการตอบรับเรื่องหรือมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานตอบกลับมายังส่วนกลาง
-  **สีฟ้า** หมายถึง สถานะเรื่องร้องเรียนที่ปฏิบัติงานแล้ว พร้อมยืนยันยุติเรื่อง เสร็จสิ้นกระบวนการ

5.8 เมนูแสดงจำนวนวันที่มีการดำเนินการล่าสุดผ่านมาแล้วกี่วัน

5.9 เมนูแสดง ลบเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วว่าไม่มีมูล ไม่สมควรนำเข้าสู่ระบบ 

6. การปฏิบัติงาน เมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

6.1 ดูจากหน้าจอระบบการจัดการร้องเรียน โดยดูเรื่องจาก “รหัส” รหัสที่มีลำดับเลขก่อน เช่น คร1120 คลิกเลือกจัดการเรื่องร้องเรียนก่อนไปที่เมนู “รายละเอียด/ตอบรับ”  จากนั้นจะปรากฏหน้าจอภาพด้านล่างนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน	
รหัสติดตามเรื่อง :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ปกปิด :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ชื่อ-นามสกุล :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
เพศ :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
อาชีพ :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ที่อยู่ :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
โทรศัพท์ :	XXXXXX โทรสาร : XXXXXXXXXX
Email :	XXXXXXXXXXXX
ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
ร้องเรียนผ่านทาง :	ร้องเรียนทางเว็บไซต์(ระบบอิเล็กทรอนิกส์) ▼
ร้องเรียนถึง :	สำนักงานเลขาธิการกรม ▼
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ▼
ลงวันที่ :	2012-04-27
หัวข้อเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
เอกสารประกอบ :	 tqFsxmF9phBsk7B.pdf
ทอกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน :	<input type="checkbox"/> * ได้มีการทอกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน
แจ้งเพิ่มเติมจากส่วนกลาง :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>
<input type="checkbox"/> เสร็จสิ้นกระบวนการ * ทำงานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะติ๊กที่ช่องนี้	
<input type="button" value="Update"/>	

หน้าจอบันทึก/เพิ่มเติมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

6.2 จากหน้าจอบันทึก/เพิ่มเติมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น จะแสดงรายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน จะแสดงรายการตามหัวข้อดังนี้
 - รหัสติดตามเรื่อง
 - ชั้นความลับ ปกปิด
 - ชื่อ นามสกุล
 - เพศ

- อาชีพ
- ที่อยู่
- โทรศัพท์ และ โทรสาร
- อีเมลล์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะแสดงรายการตามหัวข้อดังนี้

- ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางใด (เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขได้)
 - เรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานใด (เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขได้)
 - ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน (เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขได้)
 - วันที่ เดือน ปีพ.ศ. ที่ร้องเรียน
 - หัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน
 - รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
 - สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข/วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน
 - เอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
 - การดำเนินการตอบกลับชี้แจงผลการดำเนินการจัดการ
- ข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลภายในระยะเวลา 15 วัน (เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะต้องตึกในช่องนี้ ภายหลังจากนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นควรนำเสนอเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการพิจารณา)
- แจ้งเพิ่มเติมการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง)
 - เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามขั้นตอนแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบดูรายละเอียดความถูกต้อง และดำเนินการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเลือกช่อง “Update” จากนั้นเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

7. ภายหลังจากที่ได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานแล้ว หน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะปรากฏสถานะของเรื่องร้องเรียนที่ได้ส่งไปแล้ว และเรื่องร้องเรียนจะถูกย้ายอัตโนมัติจากหน้า “จัดการเรื่องร้องเรียน” ไปอยู่ที่หน้า “ติดตามเรื่องที่ส่ง” ดังภาพด้านล่างนี้

ระบบงานศูนย์รับเรื่อง | จัดการเรื่องร้องเรียน | ติดตามเรื่องที่ส่ง | ประมวลผลเรื่องร้องเรียน | ดูรายงาน | สรุปแบบสองตาม

ศูนย์รับเรื่อง > **จัดการเรื่องร้องเรียน**

รหัส คร. ค้นหา

ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	ผู้มีส่วนกลาง รวม ละเอียด/ หน่วยรับ	ส่งต่อหน่วยงาน สถานะ/ ส่วนเป็นการแล้ว(วัน)	หน่วยงานตอบรับ ส่วนเป็นการจัดส่ง จำนวน(วัน)	เสร็จสิ้น
1	คร1122	2012-04-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง			(0 วัน ผ่านมา)	
2	คร1121	2012-04-27	ร้องเรียนการให้บริการ	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง			(0 วัน ผ่านมา)	

หน้าจอ “เมนู จัดการเรื่องร้องเรียน”

ระบบงานศูนย์รับเรื่อง | จัดการเรื่องร้องเรียน | **ติดตามเรื่องที่ส่ง** | ประมวลผลเรื่องร้องเรียน | ดูรายงาน | สรุปแบบสองตาม

ศูนย์รับเรื่อง > **ติดตามเรื่องที่ส่ง**


รหัส คร. ค้นหา

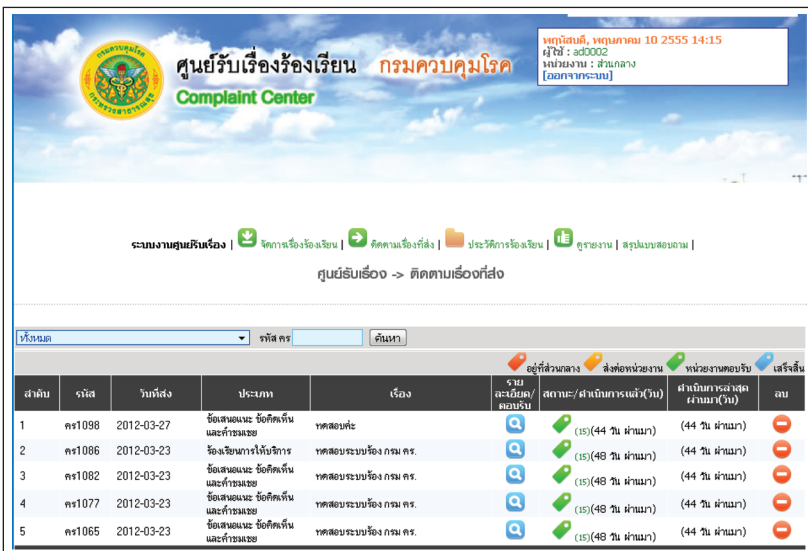
ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	ผู้มีส่วนกลาง รวม ละเอียด/ หน่วยรับ	ส่งต่อหน่วยงาน สถานะ/ ส่วนเป็นการแล้ว(วัน)	หน่วยงานตอบรับ ส่วนเป็นการจัดส่ง จำนวน(วัน)	เสร็จสิ้น
1	คร1120	2012-04-27	ข้อเสนองบะ ข้อคิดเห็น และคำร้องขอ	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง			(0 วัน ผ่านมา)	
2	คร1119	2012-04-26	ร้องเรียนการให้บริการ	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง			(1 วัน ผ่านมา)	






หน้าจอ “เมนู ติดตามเรื่องที่ส่ง”

ขั้นตอนการดำเนินงานในระดับที่ 2

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้เรื่องที่ส่งถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบค้างในระบบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะประสานงานผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งให้ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานได้ทราบ และ Login ผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อดำเนินการรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ซึ่งขั้นตอนนี้จะเป็นการรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานส่งถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และจะเป็นการรายงานผลผ่านทางหน้าจอระบบการจัดการข้อร้องเรียน ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานกับทางเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่ายต้องเข้าสู่ระบบฯ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของกรมควบคุมโรค และ Login โดยใช้ Username และ password โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Log in เข้าสู่หน้าจอระบบแล้ว คลิกที่ “ติดตามเรื่องที่ส่ง” เพื่อดูรายงานความคืบหน้าและการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานหรือรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานและคลิกเลือกที่เมนู “รายละเอียด/ตอบรับ” หน้าจอจะปรากฏ  ดังภาพด้านล่าง

















ระบบงานศูนย์เรื่อง |  จัดการเรื่องร้องเรียน |  ติดตามเรื่องที่ส่ง |  ประสานเรื่องร้องเรียน |  ดูรายงาน |  ส่งรูปของงาน


ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค
Complaint Center

กรุงเทพฯ, วันพฤหัสบดี 10 2555 14:15
ผู้ใช้ : ad0002
หน่วยงาน : ส่วนกลาง
[ออกจากระบบ]

ศูนย์รับเรื่อง -> ติดตามเรื่องที่ส่ง

ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	ดูที่ส่วนกลาง	ส่งต่อหน่วยงาน	หน่วยงานตอบรับ	เสร็จสิ้น
1	ครร1098	2012-03-27	ข้อเสนองานะ ข้อคิดเห็น และคำร้องขอ	ทดสอบทะ		 (15)(44 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	
2	ครร1086	2012-03-23	ร้องเรียนการให้บริการ	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.		 (15)(48 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	
3	ครร1082	2012-03-23	ข้อเสนองานะ ข้อคิดเห็น และคำร้องขอ	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.		 (15)(48 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	
4	ครร1077	2012-03-23	ข้อเสนองานะ ข้อคิดเห็น และคำร้องขอ	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.		 (15)(48 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	
5	ครร1065	2012-03-23	ข้อเสนองานะ ข้อคิดเห็น และคำร้องขอ	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.		 (15)(48 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	


หน้าจอ “เมนู ติดตามเรื่องที่ส่ง” ที่หน่วยงานตอบกลับเรื่องมาที่ศูนย์ฯ

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน จะเข้าสู่หน้าจอ “จัดการเรื่องร้องเรียน” เพื่อดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละเรื่อง โดยคลิกเลือกเมนู “รายละเอียด/ตอบรับ”  หน้าจอจะปรากฏดังภาพด้านล่าง




ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	จำนวนเรื่อง/ตอบรับ	สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)	หน่วยงานส่งต่อ/รับมา(วัน)	ลบ
1	สร1102	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	เล่นดนตรี		(15)(44 วัน ผ่านมา)	(42 วัน ผ่านมา)	
2	สร1094	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	ร้องเรียนเรื่องใช้ผิดออก		(30)(44 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	

หน้าจอ “เมนู จัดการเรื่องร้องเรียน” ที่หน่วยงานจะต้องเข้ามาเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน

3. เมื่อเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่าย เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คลิกเลือกที่เมนู “รายละเอียด/ตอบรับ”  แล้วจะปรากฏหน้าจอให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ดังภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
เรื่องเรียนผ่านช่องทาง :	เรื่องเรียนทางโทรศัพท์
เรื่องเรียนถึง :	สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 อุบลราชธานี
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	เรื่องเรียนการให้บริการ
ลงวันที่ :	2012-03-23
หัวข้อเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :	ทดสอบระบบร้อง กรม คร.
เอกสารประกอบ :	PLN5ZDeqj8wHK9m.docx
คอมเมนต์ผู้ร้องภายใน 15 วัน	<input checked="" type="checkbox"/> * ให้มีการตอบกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน
แจ้งเพิ่มเติมจากส่วนกลาง	ทดสอบการส่งเรื่องถึงหน่วยงาน
คอมเมนต์จากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 15 วัน)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 100%; height: 100px;"> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; border: 2px solid red; padding: 5px;"> หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพิ่มเติมการปฏิบัติงาน </div> <div style="position: absolute; top: 50px; left: 50px; font-weight: bold;"> หมายเหตุส่งเรื่องดังนี้ : <input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/> </div> </div>
คอมเมนต์จากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 30 วัน)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 100%; height: 100px;"> <div style="position: absolute; top: 10px; left: 10px; border: 2px solid red; padding: 5px;"> เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน </div> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; border: 1px solid gray; padding: 5px;"> ศูนย์จัดการปฏิบัติการเพิ่มเติม (รอบ 30 วัน) </div> <div style="position: absolute; top: 50px; right: 10px; border: 2px solid red; padding: 5px;"> หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพิ่มเติมการปฏิบัติงาน </div> <div style="position: absolute; top: 50px; left: 50px; font-weight: bold;"> หมายเหตุส่งเรื่องดังนี้ : <input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/> </div> </div>
<input type="checkbox"/> แจ้งสิ้นกระบวนการ * <small>ถ้างานเสร็จสิ้นจึงจะส่งแจ้งระดับที่ช่องทางนี้</small> <input type="button" value="Update"/> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; border: 2px solid red; padding: 5px;"> กดปุ่ม Update ทุกครั้ง เมื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน </div>	

หน้าจอบริษัทปฏิบัติงาน เมื่อคลิกที่เมนู “รายละเอียด/ตอบรับ”  เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน

- จากนั้นทั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ดำเนินการรายงานผลตามขั้นตอน และติดตามผลการรายงานได้จากการเพิ่มเติมข้อมูลจากหน้าจอบริษัทปฏิบัติงาน ดังภาพ

<p>ตอบกลับจากหน่วยรับ ผิดชอบ (รอบ 15 วัน)</p>	<p>30 เม.ย. 55 สำนักงานเลขานุการกรม รับเรื่องแล้ว และอยู่ระหว่างการนำเสนออยู่บังคับ บัญชาพิจารณาหาสิ่งการต่อไป หากทราบผลการดำเนินการเป็นอันใด จะรายงานให้ ศูนย์ทราบผ่านทางระบบต่อไป จึงเรียนมาเพื่อทราบ</p> <p>แนบไฟล์ประกอบดังนี้ :</p> <p><input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/></p>	<p>1</p>
<p>ตอบกลับจากหน่วยรับ ผิดชอบ (รอบ 30 วัน)</p>	<p>ศูนย์แจ้งการปฏิบัติงานที่เดิม (รอบ 30 วัน)</p> <p>31 พ.ค. 55 ถึง สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผลทราบผลการ</p> <p>1 มิ.ย. 55 สำนักงานเลขานุการกรม ขอแจ้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว จึงเรียนมาเพื่อทราบ</p> <p>ไฟล์ประกอบ : nL2RWCHVK9xq.pdf</p>	<p>2</p>
<p>ตอบกลับจากหน่วยรับ ผิดชอบ (รอบ 60 วัน)</p>	<p>ศูนย์แจ้งการปฏิบัติงานที่เดิม (รอบ 60 วัน)</p> <p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผลทราบผลการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในรอบ 60 วัน ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ</p> <p>1 ก.ค. 55 สำนักงานเลขานุการกรม ขอแจ้งรายงานผลความคืบหน้าในการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน ซึ่งได้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ขณะนี้ เรื่องยังอยู่ระหว่างรวบรวมหลักฐาน เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง หากทราบ ผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป</p> <p>แนบไฟล์ประกอบดังนี้ :</p> <p><input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/></p>	<p>3</p>
<p>ตอบกลับจากหน่วยรับ ผิดชอบ (มากกว่า 60 วัน จนกว่าจะเสร็จ)</p>	<p>ศูนย์แจ้งการปฏิบัติงานที่เดิม (ยกเว้น 60 วัน)</p> <p>ที่ได้ประสานงานแล้วในรอบ 60 วัน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังไม่ได้มีสรุป ผลการดำเนินการ</p> <p>1 ส.ค. 55 สำนักงานเลขานุการกรม ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีดังกล่าว ตามเอกสารไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว จึงเรียนมาเพื่อทราบ</p> <p>ไฟล์ประกอบ : D3Bf6unCQNf0.pdf</p>	<p>4</p>
<p><input type="checkbox"/> เสร็จสิ้นกระบวนการ * ใช้งานเสร็จสิ้นจึงจะแจ้งแล้วจะดีที่ตรงนี้</p> <p><input type="button" value="Update"/></p>		

ขั้นตอนที่ 1 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน จากหน้าจอแสดง
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ตามภาพข้อที่ 1 เมื่อ
เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องผ่านระบบฯมายังหน่วยงานผู้รับผิดชอบแล้ว

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้อง Login เข้าระบบเพื่อตรวจสอบเรื่องที่ถูกส่งมาจากศูนย์ฯ ตามลำดับเรื่อง จากนั้นคลิก “เมนูรายละเอียด/ตอบรับ” เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน ในภาพแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของหน่วยงานได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว หากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีไฟล์เอกสารที่ต้องการแนบมา ให้แนบไฟล์เพิ่มเติมได้ในช่อง “แนบไฟล์ประกอบ(ถ้ามี)” โดยคลิกที่ปุ่มเลือกไฟล์ จากนั้นกดปุ่ม upload ไฟล์ที่แนบจะแสดงชื่อไฟล์ให้เราทราบ

จากนั้นเจ้าหน้าที่ต้องคลิกในส่วนของด้านท้ายสุดของหน้าจอ จะปรากฏช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆ แล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” และปุ่มสำหรับ “Update” โดยทุกครั้งที่ได้ดำเนินการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว จะต้องคลิกเลือกที่ปุ่ม “Update” ทุกครั้งเพื่อส่งเรื่องไปยังศูนย์ฯ เรื่องร้องเรียน หากแต่การปฏิบัติงานในขั้นตอนดังกล่าวได้ผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนหรือเรื่องได้ข้อยุติแล้ว ให้คลิกเลือกที่ช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆ แล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” และกดปุ่ม “Update” หากต้องการคลิกเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้แล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องแน่ใจแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ผลสรุปและยุติเรื่องแล้ว จึงจะดำเนินการคลิกเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้

ขั้นตอนที่ 2 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 30 วัน จากภาพหน้าจอข้อที่ 2 เป็นการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 30 วัน ภายหลังจากที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ตอบกลับเพิ่มเติมการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 แล้ว หน้าจอนี้จะปรากฏช่องที่ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียน ได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานด้วย และมีช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานเช่นกัน และมีช่องสำหรับ “แนบไฟล์ประกอบถ้ามี” ด้วยเช่นกัน จากนั้นเพิ่มเติมการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 60 วัน การเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบการดำเนินการที่มากกว่า 60 วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ การเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานโดยเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว กรณีที่เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานได้คลิกในช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆ แล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” แล้ว เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการทางหน่วยงานต้องรอเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบจากหน้าจอการปฏิบัติงานก่อนแล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะคลิกเลือก “ส่วนกลางยืนยันเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วจริงๆ” และกดปุ่ม “Update” แล้ว จึงจะถือว่าเรื่องดังกล่าวได้เสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว และเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปเก็บไว้ยังเมนูหน้า “ประวัติการร้องเรียน” ดังภาพที่แสดงด้านล่าง

ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	งาน ละเอียด/ ยอมรับ	ส่งต่อหน่วยงาน สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)	หน่วยงานตอบรับ ดำเนินการล่าสุด หมายเหตุ(วัน)	เสร็จสิ้น
1	๑๑1102	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	เพิ่มค่าขนส่ง		(15)(44 วัน ผ่านมา)	(42 วัน ผ่านมา)	
2	๑๑1094	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	ร้องเรียนเรื่องใช้สื่อออก		(30)(44 วัน ผ่านมา)	(44 วัน ผ่านมา)	

ในหน้าเมนู “ประวัติการร้องเรียน” ในส่วนนี้จะพื้นฐานข้อมูลที่จัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วหรือเรื่องที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้วเท่านั้น หากเจ้าหน้าที่ต้องการดูรายละเอียดให้คลิกเลือกที่ ช่องรายละเอียด/ตอบรับ



เพื่อดูรายละเอียดการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ยังสามารถพิมพ์รายละเอียดการดำเนินงานเก็บไว้ได้ โดยคลิกเลือกที่ช่อง

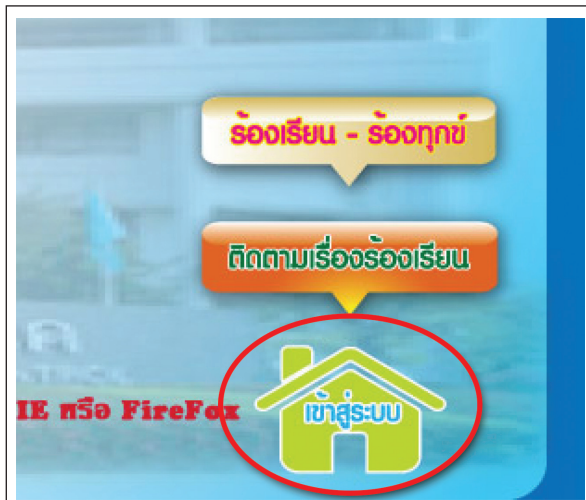


สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

ขั้นตอนการทำงานในระดับที่ 1

เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนมาถึง
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. เข้าสู่ระบบปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ตามหัวข้อ “เข้าสู่ระบบ”



2. เข้าสู่ระบบปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ตามหัวข้อ “เข้าสู่ระบบ”

เข้าสู่ระบบ

username :

password :



3. หลังจากคลิก Login จะเข้าสู่หน้าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน



4. คลิกเลือกเมนู “จัดการเรื่องร้องเรียน” ที่หน้าจอร์บบการจัดการข้อร้องเรียน จะแสดงหน้ารายการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังภาพ



5. เลือก “รายละเอียด/ตอบรับ” แล้วคลิกที่ปุ่ม เพื่อให้เรื่องร้องเรียนในหัวข้อที่เลือกแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เมื่อคลิกเลือกที่ปุ่มแล้วจะแสดงภาพดังนี้

พิมพ์รายงาน 	
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน	
รหัสติดตามเรื่อง :	0uK11120
ปกปิด :	<input checked="" type="checkbox"/> ถ้าต้องการปกปิด ชื่อและข้อมูลส่วนตัวให้ตึกที่นี่
ชื่อ-นามสกุล :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
เพศ :	* ชาย อายุ : 0
อาชีพ :	* ราชการ
ที่อยู่ :	* 37/70 หมู่ 7
โทรศัพท์ :	025903269 โทรสาร : 025903269
Email :	kamduang58@hotmail.com
ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
ร้องเรียนผ่านช่องทาง :	ร้องเรียนทางเว็บไซต์(ระบบอิเล็กทรอนิกส์) ▼
ร้องเรียนถึง :	สำนักงานเลขาธิการกรม ▼
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ▼
ลงวันที่ :	2012-04-27
หัวข้อเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบการจัดการร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :	ทดสอบระบบการจัดการร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :	ทดสอบระบบการจัดการร้องเรียน กรมควบคุมโรค 2555 (ครั้งที่ 1)
เอกสารประกอบ :	 tqFsxmF9phBsk7B.pdf
ตอบกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน :	<input checked="" type="checkbox"/> * ได้มีการตอบกลับผู้ร้องภายใน 15 วัน
แจ้งเพิ่มเติมจากส่วนกลาง :	27-เม.ย. 55 เพื่อโปรดพิจารณาตามรายละเอียดการร้องเรียนที่ได้แจ้งให้ทราบต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ
ตอบกลับจากหน่วยรับติดต่อ (รอบ 15 วัน) :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> แนบไฟล์ประกอบถ้ามี : <input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/> </div>
<input type="checkbox"/> เสร็จสิ้นกระบวนการ * ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆ แล้วจึงจะติ๊กที่ช่องนี้ <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Update"/></div>	

ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ถ้าผู้ร้องต้องการปกปิดชื่อและที่อยู่ ข้อมูลจะไม่แสดงรายละเอียดดังกล่าว แต่หากผู้ร้องไม่ประสงค์ปกปิดชื่อและที่อยู่ ข้อมูลในส่วนนี้จะปรากฏรายละเอียดดังกล่าวให้สามารถดูได้

- ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนนี้เมื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของหน่วยงานได้ตรวจสอบในรายละเอียดแล้ว จำต้องเพิ่มเติมหรือบันทึกการปฏิบัติงานในช่อง “ตอบกลับจากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 15 วัน)” และหากมีเอกสารประกอบการตอบกลับหรือเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ให้คลิกเลือกช่อง “เลือกไฟล์” แล้วคลิกเลือกไฟล์ที่ต้องการจะแนบมา จากนั้นกดที่ช่อง “upload” และจะปรากฏชื่อไฟล์ที่แนบในช่องเลือกไฟล์ แล้วกดเลือกที่ช่อง “Update” ข้อมูลจะถูกส่งกลับไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และหน้าจอ “จัดการเรื่องร้องเรียน” ของหน่วยงานจากภาพด้านบน ขั้นตอนที่ 4 จะเปลี่ยนเป็นภาพตามด้านล่างนี้

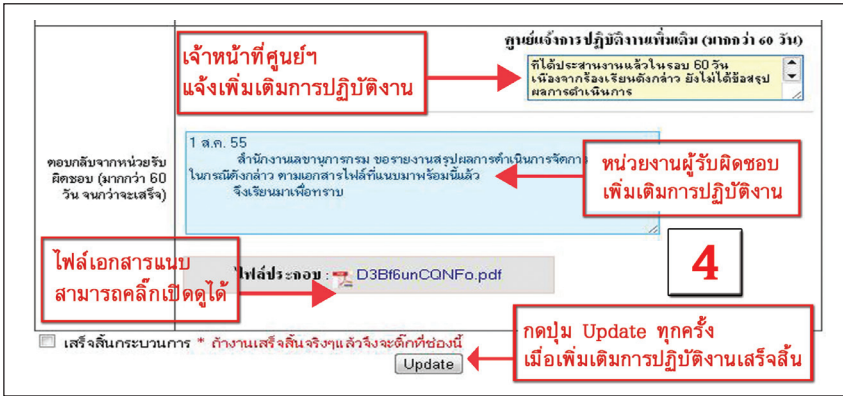
ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	ดูที่ส่วนกลาง รวม ละเอียด/ ตอบรับ	ส่งต่อหน่วยงาน สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)	หน่วยงานตอบรับ ดำเนินการส่งต่อ ผ่านมา(วัน)	เสร็จสิ้น
1	คร1120	2012-04-27	ข้อเสนองานและ ข้อคิดเห็น และคำขอแนะ	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง	🔍	🔍 (3 วัน ผ่านมา)	(3 วัน ผ่านมา)	🔴
2	คร1119	2012-04-26	ร้องเรียนการให้บริการ	ทดสอบระบบการจัดการข้อร้อง	🔍	🔍 (4 วัน ผ่านมา)	(4 วัน ผ่านมา)	🔴

จะสังเกตได้ว่า เมนู “สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)” ไอคอนสีส้ม 🟠 จะเปลี่ยนเป็นสีเขียว 🟢 แสดงว่าหน่วยงานผู้รับผิดชอบของเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตอบกลับผลการดำเนินการให้ศูนย์ได้รับทราบแล้วตามช่องทางการตอบกลับในแต่ละรอบการดำเนินการ โดยจะมีตั้งแต่ตอบกลับผลการดำเนินการในรอบ 15 วัน, รอบ 30 วัน, รอบ 60 วัน และมากกว่า 60 วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ

ขั้นตอนการดำเนินงานในระดับที่ 2

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน จะต้อง Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มเติมผลการปฏิบัติงานหรือรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับรอบของการรายงานผล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 ส่วนงานจะต้องติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบฯตามหน้าจอด้านล่างนี้

<p>ตอบกลับจากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 15 วัน)</p>	<p>30 เม.ย. 55 สำนักงานเลขาธิการกรม รับเรื่องแล้ว และอยู่ระหว่างกักนำเสนอ มีผู้เชี่ยวชาญมาสังการต่อไป หากทราบผลการดำเนินการเป็นขั้นใด จะรายงานผู้รับทราบผ่านทางระบบต่อไป จึงเรียนมาเพื่อทราบ</p> <p>หมายเหตุไฟล์ประกอบดังนี้ :</p> <p><input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/></p>	<p>หน่วยงานผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน</p> <p>1</p>
<p>ตอบกลับจากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 30 วัน)</p>	<p>1 มิ.ย. 55 สำนักงานเลขาธิการกรม ขอแจ้งรายงานความคืบหน้าในการจัดการข้อร้องเรียน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว จึงเรียนมาเพื่อทราบ</p> <p>ไฟล์ประกอบ : <input type="text" value="nL2RWCHVK9xq.pdf"/></p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน</p> <p>ศูนย์แจ้งการปฏิบัติงานเพิ่มเติม (รอบ 30 วัน) 31 พ.ค. 55 ถึง สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอทราบผลการ</p> <p>หน่วยงานผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน</p> <p>2</p>
<p>ตอบกลับจากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 60 วัน)</p>	<p>1 ก.ค. 55 สำนักงานเลขาธิการกรม ขอแจ้งรายงานผลความคืบหน้าในการเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่อง ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ จะอยู่ระหว่างรวบรวมหลักฐาน เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป</p> <p>หมายเหตุไฟล์ประกอบดังนี้ :</p> <p><input type="button" value="เลือกไฟล์"/> <input type="button" value="ไม่ได้เลือกไฟล์ใด"/> <input type="button" value="upload"/></p>	<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน</p> <p>ศูนย์แจ้งการปฏิบัติงานเพิ่มเติม (รอบ 60 วัน) ผู้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ขอทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในรอบ 60 วัน ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ</p> <p>หน่วยงานผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน</p> <p>3</p>



ขั้นตอนที่ 1 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน จากหน้าจอแสดง

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ตามภาพข้อที่ 1 เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องผ่านระบบฯ มายังหน่วยงานผู้รับผิดชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้อง Login เข้าระบบเพื่อตรวจสอบเรื่องที่ถูกส่งมาจากศูนย์ฯ ตามลำดับเรื่อง จากนั้นคลิก “เมนูรายละเอียด/ตอบรับ” เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน ในภาพแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของหน่วยงาน ได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว หากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีไฟล์เอกสารที่ต้องการแนบมา ให้แนบไฟล์เพิ่มเติมได้ในช่อง “แนบไฟล์ประกอบ(ถ้ามี)” โดยคลิกที่ปุ่มเลือกไฟล์ จากนั้นกดปุ่ม upload ไฟล์ที่แนบจะแสดงชื่อไฟล์ให้เราทราบ

จากนั้นเจ้าหน้าที่ต้องคลิกในส่วนของด้านท้ายสุดของหน้าจอ จะปรากฏช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ * ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” และปุ่มสำหรับ “Update” โดยทุกครั้งที่ได้ดำเนินการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว จะต้องคลิกเลือกที่ปุ่ม “Update” ทุกครั้งเพื่อส่งเรื่องไปยังศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน หากแต่การปฏิบัติงานในขั้นตอนดังกล่าวได้ผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนหรือเรื่องได้ข้อยุติแล้ว ให้คลิกเลือกที่ช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ * ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” และกดปุ่ม “Update” หากต้องการคลิกเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้แล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องแน่ใจแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ผลสรุปและยุติเรื่องแล้ว จึงจะดำเนินการคลิกเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้

ขั้นตอนที่ 2 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 30 วัน จากภาพหน้าจอข้อที่ 2 เป็นการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 30 วัน ภายหลังจากที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ตอบกลับเพิ่มเติมการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 แล้ว หน้าจอนี้จะปรากฏช่องที่ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานด้วย และมีช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานเช่นกัน และมีช่องสำหรับ “แนบไฟล์ประกอบถ้ามี” ด้วยเช่นกัน จากนั้นเพิ่มเติมการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 60 วัน การเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบการดำเนินการที่มากกว่า 60 วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ การเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานโดยเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว กรณีที่เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานได้คลิกในช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆ แล้วจึงจะคลิกเลือกที่ช่องนี้” แล้ว เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการทางหน่วยงานต้องรอเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบจากหน้าจอการปฏิบัติงานก่อน แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะคลิกเลือก “ส่วนกลางยืนยันเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วจริงๆ” และกดปุ่ม “Update” แล้ว จึงจะถือว่าเรื่องดังกล่าวได้เสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว และเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปเก็บไว้ยังเมนูหน้า “ประวัติการร้องเรียน” ดังภาพที่แสดงด้านล่าง

ลำดับ	รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	ดูรายละเอียด	สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)	ส่งต่อหน่วยงาน	หน่วยงานตอบรับ	เสร็จสิ้น
1	ศร1102	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	แผนกขนส่ง		(15)(44 วัน ผ่านมา)		(42 วัน ผ่านมา)	
2	ศร1094	2012-03-27	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	ร้องเรียนเรื่องใช้ผิดคอก		(30)(44 วัน ผ่านมา)		(44 วัน ผ่านมา)	

ในหน้าเมนู “ประวัติการร้องเรียน” ในส่วนนี้จะป็นฐานข้อมูลที่จัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วหรือเรื่องที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้วเท่านั้น หากเจ้าหน้าที่ต้องการดูรายละเอียดให้คลิกเลือกที่ ช่องรายละเอียด/ตอบรับ



เพื่อดูรายละเอียดการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ยังสามารถป้รันทรายละเอียดการดำเนินงานเก็บไว้ได้ โดยคลิกเลือกที่ช่อง

พิมพ์รายงาน



ภาคผนวก

ก

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ สธ ๐๔๐๑.๕/

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน ลงวันที่ขอให้.....(รายละเอียดความ
ประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หาก
ทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กรมควบคุมโรค

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙

โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๙๗

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข (ภายใน 15 วัน)
ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ สธ ๐๔๐๑.๕/

ถึง ผู้อำนวยการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ตามหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธลงวันที่เรื่อง
.....(รายละเอียดการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หาก
ทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กรมควบคุมโรค

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๒๖๙

โทรสาร ๐ ๒๕๙๑ ๘๓๙๗

กรณีที่ 3 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนอธิบดีกรมควบคุมโรคหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม.....กรมควบคุมโรค..... โทร. ๐ ๒๕๙๑.๓๒๖๙

ที่ สธ.๐๔๑๑.๕./.....วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน อธิบดีกรมควบคุมโรค (ผ่านรองอธิบดีเจ้าของสายงาน)

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่ลงวันที่.....เกี่ยวกับการร้องเรียน(อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป.....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๒. รายงานผล ข้อเท็จจริง

..... (สำนัก/กอง/สถาบัน ที่รับผิดชอบ).....ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการ ปรากฏว่า.....(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอเรียนว่า หน่วยงานผู้รับผิดชอบ..... (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข.....ตัวอย่างเช่น การย้ายข้าราชการ โดยสำนัก/กอง/สถาบัน ได้พิจารณาตามมูลเหตุและเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการอ้างอิงครบถ้วนแล้ว ปรากฏว่า การย้าย นาย ก. ไปปฏิบัติงานที่หน่วย งานอื่นที่สังกัดภายในกรมควบคุมโรคนั้น มิได้ขัดต่อหลักเกณฑ์ กพ. ตามหนังสือที่ ฉะนั้น กรณีการย้ายนาย ก. ตามข้อร้องเรียนในครั้งนี้ จึงไม่ขัดต่อระเบียบหรือหลักเกณฑ์ใดๆทั้งสิ้น).....เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายดำรง กัฬหะสุด)

เลขานุการกรม

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก



ที่ สธ ๐๔๐๑.๕/

กรมควบคุมโรค
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของ
การร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมควบคุมโรค (สำนัก/กอง/สถาบัน ที่รับผิดชอบ).....
ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

อธิบดีกรมควบคุมโรค

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙

โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๙๗

- ตอบศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ สธ ๐๔๐๑.๕/

ถึง ผู้อำนวยการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ตามหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธลงวันที่เรื่อง
.....(รายละเอียดการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมควบคุมโรค พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า(ข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียนของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กรมควบคุมโรค

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙


โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๙๗

ภาคผนวก

ข


บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมควบคุมโรค โทร. ๐๒ ๕๙๐๓๐๐๐ และ ๐๒ ๕๙๐๓๒๖๙

	วันที่รับ..... เลขรับที่
	ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์	
<input type="checkbox"/> ที่อยู่	
..... หมายเลขประจำตัวประชาชน	
<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"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์	
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
เรื่อง :	
รายละเอียด :	
สิ่งที่ต้องการแก้ไข :	
เอกสารแนบ : (ถ้ามี)	
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
<input type="checkbox"/> จึ่งเรียนมาพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ตามความเหมาะสมอย่างน้อย ๑๕ วัน หรือสำเนาแจ้งเรื่องส่งกรม ควบคุมโรค (ผ่านศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม) ทราบด้วย	
สำหรับเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก	
ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน	
ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง	

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน (หน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค)

	วันที่รับ เลขรับที่
	ได้รับความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ <input type="checkbox"/>
หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กลุ่มงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ)	
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์	
<input type="checkbox"/> ที่อยู่	
..... หมายเลขประจำตัวประชาชน	
<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"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์	
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
เรื่อง :	
รายละเอียด :	
สิ่งที่ต้องการแก้ไข :	
เอกสารแนบ : (ถ้ามี)	
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
สำหรับเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก	
ลงชื่อ	ผู้ร้องเรียน
(.....)	(.....)
ลงชื่อ	ผู้รับเรื่อง
(.....)	(.....)