



ประกาศกรมควบคุมโรค

เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน
กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) ได้กำหนดให้หน่วยงาน
ทุกภาคส่วนมีกลไกการบูรณาการการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจส่งเสริม ปกป้อง ค้ำครองสิทธิ
มนุษยชนให้แก่ประชาชน ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิอันพึงได้รับในการรับบริการ
ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในระดับมาตรฐานสากลอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการยกระดับ
คุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้กับสังคมไทย “เป็นสังคมที่ส่งเสริม สิทธิ เสรีภาพ
และความเท่าเทียม นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของกรมควบคุมโรคสอดคล้องกับ
การดำเนินงานตามภารกิจ กรมควบคุมโรค จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับ
การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กรมควบคุมโรคของกรมควบคุมโรค ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมควบคุมโรค เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทาง
ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนกรมควบคุมโรค”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง
สาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว

“สิทธิมนุษยชน (Human Right)” หมายความว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ
และความเสมอภาคของบุคคล บรรดาที่ได้รับการรับรองหรือคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ตามกฎหมาย หรือตาม
หนังสือสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคีและมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม

“ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity)” หมายความว่า คุณสมบัตินี้ จิตใจ สิทธิเฉพาะตัว
ที่พึงสงวนของมนุษย์ทุกคน และรักษาไว้มิให้บุคคลอื่นมาล่วงละเมิดได้ การถูกละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์จึง
เป็นสิ่งที่ต้องได้รับการคุ้มครองและได้รับความยุติธรรมจากรัฐ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำ
เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย
พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่
ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณา
การตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ
ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์...

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็น ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วหรือกลั่นแกล้งให้บุคคลอื่นหรือหน่วยงานเกิดความเสียหาย

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล ติดต่อกลับ

๓.๒.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของเจ้าหน้าที่

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๓.๕ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมควบคุมโรค

๓.๖ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมควบคุมโรคช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมควบคุมโรค โดยตรง

๓.๗ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๓.๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๓.๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๓.๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๓.๘ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๘.๑ ข้อร้องเรียนที่มีใต้อยู่ในอำนาจหน้าที่และภารกิจของกรมควบคุมโรค

๓.๘.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๘.๓ เรื่องร้องเรียน...

๓.๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๓.๒

๓.๘.๔ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๘.๔.๑ ส่งหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมควบคุมโรค เลขที่ ๘๘/๒๑ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

๓.๘.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมควบคุมโรค <https://ddc.moph.go.th/th/site/index>

๓.๘.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๐๐, ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙, และ Call Center ๑๕๒๒

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑) ชื่อ - นามสกุล ๒) ที่อยู่ หรือ อีเมล หรือ หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ เพื่อสำหรับติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน และตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๓.๗, ๓.๘ หรือไม่ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ หากเป็นเรื่องร้องเรียนอันจะมีลักษณะตามข้อ ๓.๗ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ตามข้อ ๓.๘ จะไม่รับพิจารณา

แต่หากมิใช่เรื่องอันมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๓.๗ หรือข้อ ๓.๘ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๕.๔ กรณีที่อธิบดีกรมควบคุมโรค เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิบดีกรมควบคุมโรค ว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่

- กรณีมีมูลความผิด ให้เสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัย / อาญา หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จ

- กรณีไม่มีมูลที่ความผิด ให้เสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมควบคุมโรค ให้ยุติเรื่อง

๕.๖ ในการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่ออธิบดีกรมควบคุมโรค ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากมีเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ภายในกำหนดให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง รายงานต่ออธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๘ ในกรณี...

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมควบคุมโรค ให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ การแจ้งผลการดำเนินงาน

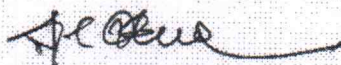
ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งความคืบหน้า และผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนตลอดจน ผลการพิจารณาที่ได้รับมาตามข้อ ๓.๙ ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ข้อ ๖ การคุ้มครองพยาน

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปกปิดข้อมูล ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ของบุคลากร ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสหรือพยาน มิให้ผู้นั้นถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกข่มขู่ เพื่อให้พยานที่มาให้ข้อมูลเกิดความมั่นใจว่า จะได้รับความปลอดภัยหลังจากที่ได้ให้ข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ เป็นไปตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ ให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



นายสุวารีจิต วัฒนายังเจริญชัย
อธิบดีกรมควบคุมโรค