คู่มือการจัดการ

ข้อร้องเรียน

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

0 2521 0943-5

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

24/56 หมู่ 3 ถ.พหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์
เขตบางเขน กทม 10220

สิงหาคม 2563

สารบัญ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
ประเภทข้อร้องเรียน	4
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	5
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	7
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	8
รายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	9
การตอบข้อร้องเรียน	9
การรายงาน	10
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	10
ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน	12
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	19
บันทึกข้อความ ตอบข้อร้องเรียนแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค	20
หนังสือราชการตอบผู้ร้องเรียน	21
เอกสารอ้างอิง	22

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค

การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ดำเนินการให้เป็นไปตาม

1. 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 หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

2. สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง (สปคม.) ได้รับการจัดตั้งเป็นการภายในและมีฐานะเทียบเท่ากองต่าง ๆ ในกรมควบคุมโรค ตามคำสั่งกรมควบคุมโรคที่ 503/2559 โดยมีบทบาทหน้าที่หลักที่สำคัญ คือการพัฒนาระบบและรูปแบบที่เหมาะสมกับการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพเพื่อปกป้องประชาชนในเขตเมืองให้ปลอดจากโรคและภัยสุขภาพ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง จึงดำเนินการจัดทำเป็นคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน ให้กับผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
4) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน”

หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค จากการให้บริการของหน่วยงาน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงาน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

“ผู้ร้องเรียน”

หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ ให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ที่ติดต่อร้องเรียนมายังหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่างๆ

“การตอบสนอง”

หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

“การดำเนินการ”

หมายความว่า การที่หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการว่ากล่าว ตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

“ผู้บังคับบัญชา”

หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

“ผู้บริหาร”

หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ /ผู้อำนวยการ

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน”

หมายรวมถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน” มีอำนาจหน้าที่หลัก คือ กำหนดมาตรการขั้นตอน และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ พิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา วางแผน และติดตามข้อร้องเรียนตามขั้นตอนในกระบวนการ พร้อมสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหน่วยงานและกรมควบคุมโรคทราบ

“คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย” มีอำนาจหน้าที่หลัก คือ เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงและมีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดี วางแผนและดำเนินเจรจาแก้ไขหรือลดความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น 4 ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ได้ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. ร้องเรียนบุหรี่และสุรา
4. ร้องทุกข์
5. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค	เช่น ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ , ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล , การโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่ , การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน , ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ , ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันท์ชู้สาวของเจ้าหน้าที่ , ความไม่โปร่งใสในการซื้อ-จ้าง เป็นต้น
2. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ การให้บริการของแพทย์พยาบาล , การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
3. ร้องเรียนบุหรี่และสุรา	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องบุหรี่และสุรา ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 และ พรบ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นต้น

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
4. ร้องทุกข์	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือต่างๆ ที่อยู่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรค	เช่น การแจ้งการระบาดของโรคต่างๆ การขอให้ไปตรวจสอบในเรื่องการสูบบุหรี่ในสถานที่ห้ามสูบตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 , การขอให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปกำจัดยุงลาย เป็นต้น
5.ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทาง ความคิดเห็นการเสนอแนะทั่วไปหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค นอกเหนือจาก 3 ข้อข้างต้นที่กล่าวมา รวมถึงการยกย่องชมเชย	เช่น การสอบถามข้อมูลเรื่องโรค , การชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากร , การยกย่องชมเชยในการดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ และผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ช่องทาง		รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	เดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง	- ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ที่อาคารสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ชั้น 1 กลุ่มศูนย์สาธิตบริการ และ ชั้น 4 กลุ่มพัฒนาองค์กร	เจ้าหน้าที่กลุ่มศูนย์สาธิตบริการ และ กลุ่มพัฒนาองค์กร	ทุกครั้งที่รับเรื่อง
		- ตู้รับความคิดเห็นชั้น 1	เจ้าหน้าที่กลุ่มศูนย์สาธิตบริการ	ทุกวัน
2	ไปรษณีย์หรือจดหมาย	- กลุ่มพัฒนาองค์กร สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง เลขที่ 24/56 หมู่ 3 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220	เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาองค์กร	ทุกครั้งที่รับเรื่อง
3	โทรศัพท์	- สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง หมายเลข 0 2521 0943 - 5 - กรมควบคุมโรค call center 1422	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทั่วไป	ทุกครั้งที่รับเรื่อง
4	โทรสาร	- หมายเลข 0 2521 0936	เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทั่วไป	ทุกครั้งที่รับเรื่อง

ช่องทาง		รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
5	เว็บไซต์	- สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ติดต่อเรา http://iudc.ddc.moph.go.th/th/ - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ กรมควบคุมโรค https://ddc.moph.go.th/th/site/index	เจ้าหน้าที่กลุ่มสื่อสารความเสี่ยง	ทุกครั้งที่รับเรื่อง
6	Facebook	สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง https://www.facebook.com/iudc.ddc.moph/	เจ้าหน้าที่กลุ่มสื่อสารความเสี่ยง	ทุกครั้งที่รับเรื่อง
7	แจ้งเรื่องการกระทำที่ผิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	กลุ่มขับเคลื่อนนโยบาย : 02 521 0943-5 ต่อ 504 งานกฎหมาย หรือ https://tas.go.th/	นิติกร	ทุกครั้งที่รับเรื่อง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
   - วัน เดือน ปี
   - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
   - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
   - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของหน่วยงาน โดยตรง
6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
    - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
    - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
    - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
    - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
    - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) , สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) , สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงาน พิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแส ผู้มีอิทธิพล ต้องปกป้องชื่อและที่อยู่ ผู้ร้อง หากไม่ปกป้อง ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกป้องหรือไม่ ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

[ทบทวน เมื่อ มกราคม 2563]

1. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

2. กลุ่มที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ในแต่ละวัน — 1 วัน

มาติดต่อด้วยตนเอง	.....	ศูนย์สาธิตบริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร
ไปรษณีย์	.....	กลุ่มพัฒนาองค์กร
โทรศัพท์ / โทรสาร	.....	กลุ่มพัฒนาองค์กร
Website / Facebook	.....	กลุ่มสื่อสารฯ

3. ตรวจสอบข้อร้องเรียน หาวิธีแก้ไขเบื้องต้น — 1 วัน

- แก้ไขได้ทันที
- ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที

4. ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงทันที — 1 วัน

5. เลขารวบรวม คัดกรองข้อร้องเรียนเสนอคณะกรรมการฯ บันทึกข้อมูลในระบบ online — 1 วัน

6. คณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข มอบหมายกลุ่มที่รับผิดชอบดำเนินการ — 2 วัน

7. กลุ่มที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

8. เลขาฯ ติดตาทม รายงายผลการดำเนินงาน/ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

9. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะยุติเรื่อง

ภายใน 15 วัน 30 วัน 60 วัน จนได้ข้อยุติ

10. รายงานผลการดำเนินงาน/ บันทึกข้อมูลในระบบข้อร้องเรียน online กรมฯ

รายละเอียดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง
2. กลุ่มที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ในแต่ละวัน ดังนี้

มาติดต่อด้วยตนเอง	.....	ศูนย์สาธิตบริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร
ไปรษณีย์	.....	กลุ่มพัฒนาองค์กร
โทรศัพท์ / โทรสาร	.....	กลุ่มพัฒนาองค์กร
Website / Facebook	.....	กลุ่มสื่อสารฯ

3. กลุ่มที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละช่องทาง ทุกวัน
4. กรณีเป็นเรื่องทั่วไปไม่ร้ายแรง กลุ่มที่รับเรื่องหรือรับผิดชอบสามารถแก้ไขได้ในทันที ให้แก้ไขเบื้องต้น แจ้งผู้ร้องเรียนได้เลย พร้อมลงบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ
5. กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที่ ให้ส่งเรื่องให้เลขารวบรวม คัดกรองข้อร้องเรียนเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา พร้อมลงข้อมูลในระบบ
6. คณะกรรมการ ฯ ร่วมพิจารณา หาแนวทางแก้ไข มอบหมายกลุ่มที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
7. กลุ่มที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง แจ้งความก้าวหน้าให้เลขาทราบ
8. เลขา ติดตามความก้าวหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน แจ้งให้คณะกรรมการฯ รับทราบ พร้อมแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
9. หากยังไม่สามารถยุติเรื่องข้อร้องเรียนได้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะยุติเรื่องได้
10. เลขารายงานผลการดำเนินงาน บันทึกข้อมูลในระบบ และสรุปผลการดำเนินงานให้กรมควบคุมโรคทราบทุก 6 เดือน

การตอบข้อร้องเรียน

<u>กรณีที่ 1</u> การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตรา มีเนื้อหาประกอบด้วย

1) เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

2) รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

3) บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมายกลุ่มงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

4) ลงนามประทับตรา สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนรองผอ./ผู้ช่วยผอ. หรือหัวหน้ากลุ่มงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

1) เรียน รองผอ./ผู้ช่วยผอ. หรือหัวหน้ากลุ่มงาน

2) รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

3) รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

4) ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

5) บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

6) ลงนามโดยผู้อำนวยการ

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

1) เรียนถึง ผู้ร้องเรียน

2) รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป

3) ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

4) ลงนามโดยผู้อำนวยการ

การรายงาน

สามารถรายงานได้ตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
4. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
5. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามกลุ่มงาน
6. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
7. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว
8. รายงานแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนทั้งหมด

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ของกรมควบคุมโรค

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ โดยรายละเอียดของระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรมควบคุมโรค ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานไว้ดังนี้

เว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียน

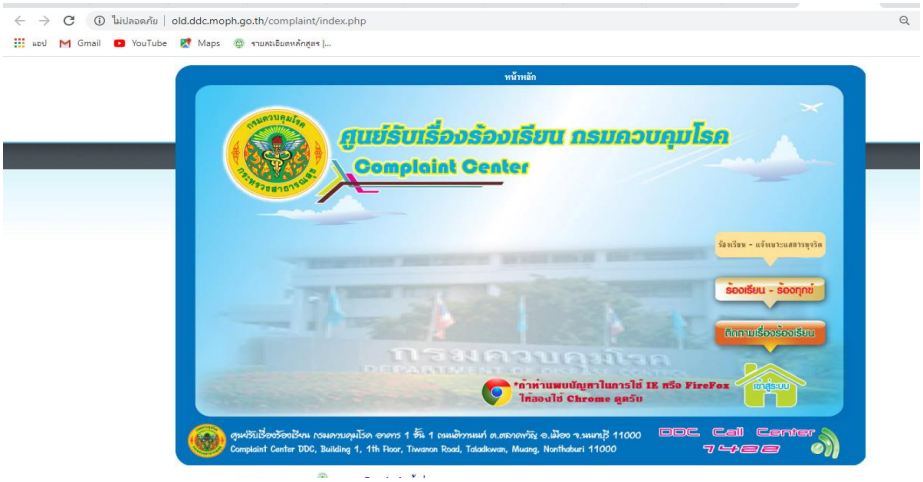
เว็บไซต์สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง กรมควบคุมโรค หัวข้อรับเรื่องร้องเรียน

http://old.ddc.moph.go.th/complaint/index.php

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

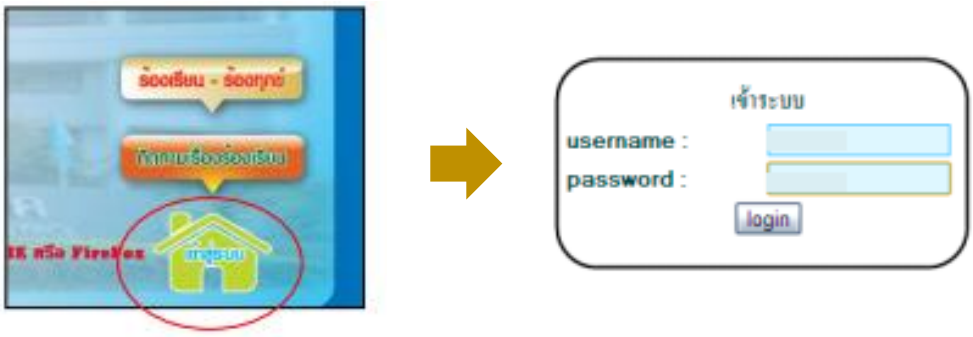
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เข้าเว็บไซต์ http://old.ddc.moph.go.th/complaint/index.php



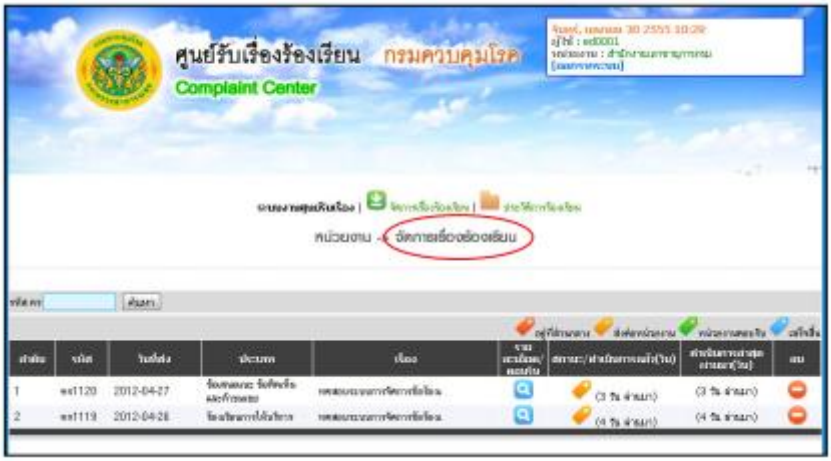
ขั้นตอนการทำงาน 1

1. เข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ใส่ username และ password

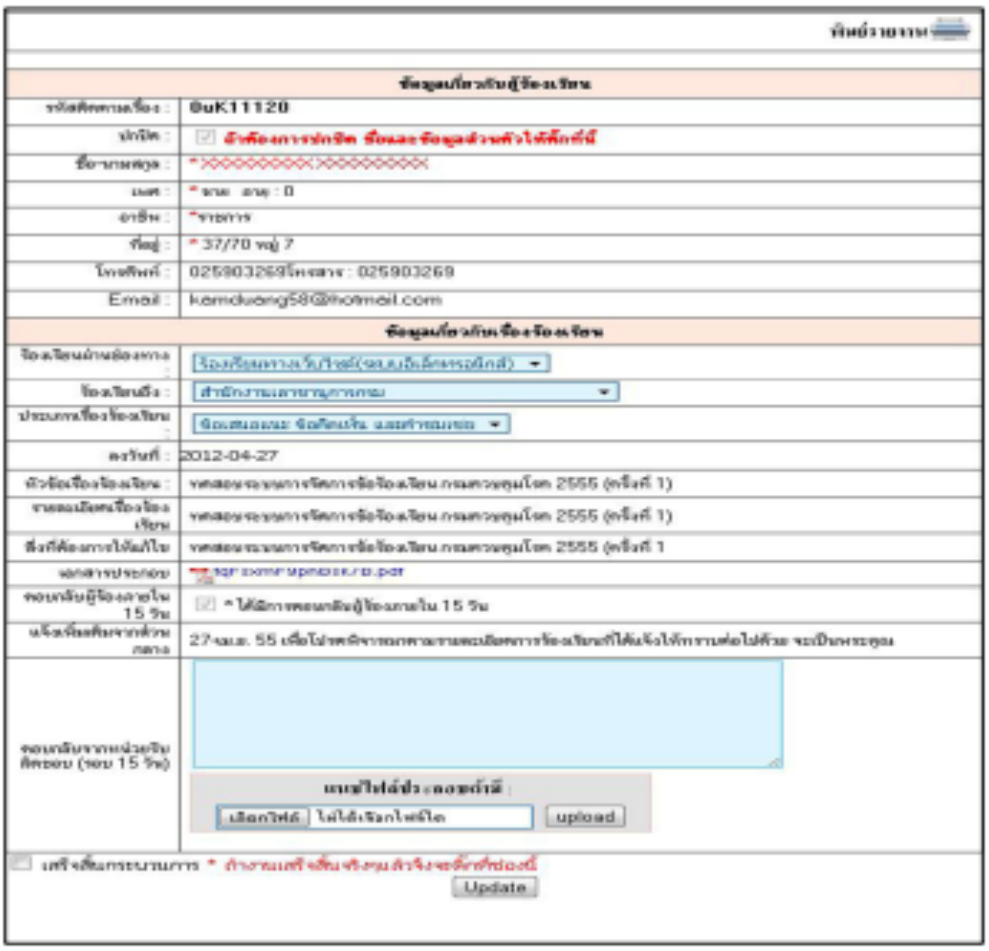


2. Login จะเข้าหน้าระบบ

3. เลือกเมนู “จัดการเรื่องร้องเรียน” ที่หน้าจอระบบการจัดการข้อร้องเรียน จะแสดงหน้ารายการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังภาพ



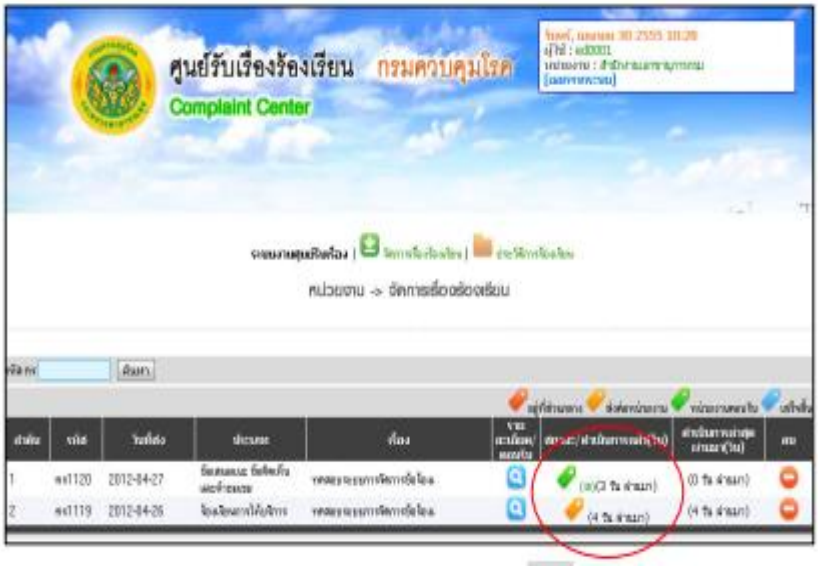
4. เลือก “รายละเอียด/ตอบรับ” แล้วคลิ๊กที่ปุ่ม เพื่อให้เรื่องร้องเรียนในหัวข้อที่เลือกแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เมื่อคลิ๊กเลือกที่ปุ่มแล้วจะแสดงดังภาพ



ภาพหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ถ้าผู้ร้องต้องการปกปิดชื่อและที่อยู่ ข้อมูลจะไม่แสดงรายละเอียดดังกล่าว แต่หากผู้ร้องไม่ประสงค์ปกปิดชื่อและที่อยู่ ข้อมูลในส่วนนี้จะปรากฏรายละเอียดดังกล่าวให้สามารถดูได้

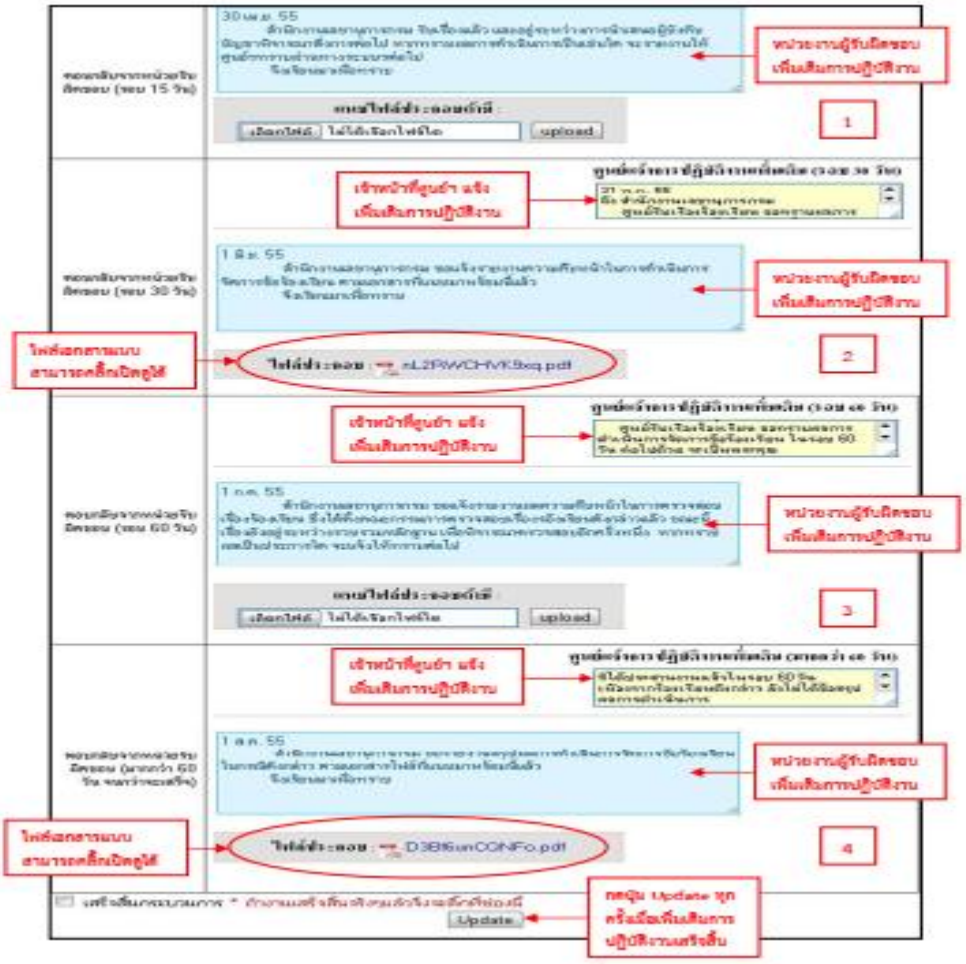
(2) ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนนี้เมื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของหน่วยงานได้ตรวจสอบในรายละเอียดแล้ว จำต้องเพิ่มเติมหรือบันทึกการปฏิบัติงานในช่อง “ตอบกลับจากหน่วยรับผิดชอบ (รอบ 15 วัน)” และหากมีเอกสารประกอบการตอบกลับหรือเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ให้คลิ๊กเลือกช่อง “เลือกไฟล์” แล้วคลิ๊กเลือกไฟล์ที่ต้องการจะแนบมา จากนั้นกดที่ช่อง “upload” และจะปรากฏชื่อไฟล์ที่แนบในช่องเลือกไฟล์ แล้วกดเลือกที่ช่อง “Update” ข้อมูลจะถูกส่งกลับไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และหน้าจอ “จัดการเรื่องร้องเรียน” ของหน่วยงานจากภาพด้านบน ขั้นตอนที่ 4 จะเปลี่ยนเป็นภาพตามด้านล่าง



จะสังเกตที่ เมนู “สถานะ/ดำเนินการแล้ว(วัน)” ไอคอนสีส้ม จะเปลี่ยนเป็นสีเขียว แสดงว่าหน่วยงานผู้รับผิดชอบของเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตอบกลับผลการดำเนินการให้ศูนย์ได้รับทราบแล้วตามช่องทางการตอบกลับในแต่ละรอบการดำเนินการ โดยจะมีตั้งแต่ ตอบกลับผลการดำเนินการในรอบ 15 วัน, รอบ 30 วัน, รอบ 60 วัน และมากกว่า 60 วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ

ขั้นตอนการทำงาน 2

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน จะต้อง Login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มเติมผลการปฏิบัติงานหรือรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับรอบของการรายงานผล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 ส่วนงานจะต้องติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบฯตามหน้าจอด้านล่างนี้



1

ขั้นตอนที่ 1 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน จากหน้าจอแสดงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ตามภาพข้อที่ 1 เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องผ่านระบบฯ มายังหน่วยงานผู้รับผิดชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้อง Login เข้าระบบเพื่อตรวจสอบเรื่องที่ถูกส่งมาจากศูนย์ฯตามลำดับเรื่อง จากนั้นคลิ๊ก “เมนูรายละเอียด/ตอบรับ”เพื่อเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 15 วัน ในภาพแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของหน่วยงาน ได้เพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว หากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีไฟล์เอกสารที่ต้องการแนบมา ให้แนบไฟล์เพิ่มเติมได้ในช่อง “แนบไฟล์ประกอบ(ถ้ามี)” โดยคลิ๊กที่ปุ่มเลือกไฟล์ จากนั้นกดปุ่ม upload ไฟล์ที่แนบจะแสดงชื่อไฟล์ให้เราทราบ

จากนั้นเจ้าหน้าที่ต้องคลิ๊กในส่วนของด้านท้ายสุดของหน้าจอ จะปรากฏช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะคลิ๊กเลือกที่ช่องนี้” และปุ่มสำหรับ ”Update” โดยทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเพิ่มเติมการปฏิบัติงานแล้ว จะต้องคลิ๊กเลือกที่ปุ่ม “Update” ทุกครั้งเพื่อส่งเรื่องไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หากแต่การปฏิบัติงานในขั้นตอนดังกล่าวได้ผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนหรือเรื่องได้ข้อยุติแล้ว ให้คลิ๊กเลือกที่ช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะคลิ๊กเลือกที่ช่องนี้”และกดปุ่ม “Update” หากต้องการคลิ๊กเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้แล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องแน่ใจแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ผลสรุปและยุติเรื่องแล้ว จึงจะดำเนินการคลิ๊กเลือกที่ช่องดังกล่าวนี้

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

3 ขั้นตอนที่ 3 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบ 60 วัน การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

4 ขั้นตอนที่ 4 การเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในรอบการดำเนินการที่มากกวา 60 วันหรือจนกวาเรื่องจะได้ข้อยุติ การเพิ่มเติมการปฏิบัติงาน ปฏิบัติเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานโดยเพิ่มเติมการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว กรณีที่เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานได้คลิ๊กในช่อง “เสร็จสิ้นกระบวนการ *ถ้างานเสร็จสิ้นจริงๆแล้วจึงจะคลิ๊กเลือกที่ช่องนี้” แล้ว เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ทางหน่วยงานต้องรอเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบจากหน้าจอการปฏิบัติงานก่อน แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะคลิ๊กเลือก “ส่วนกลางยืนยันเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วจริงๆ” และกดปุ่ม “Update” แล้ว จึงจะถือว่าเรื่องดังกล่าวได้เสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว และเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปเก็บไว้ยังเมนูหน้า “ประวัติการร้องเรียน” ดังภาพที่แสดงด้านล่าง

ในหน้าเมนู “ประวัติการร้องเรียน” ในส่วนนี้จะเป็นฐานข้อมูลที่จัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วหรือเรื่องที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้วเท่านั้น หากเจ้าหน้าที่ต้องการดูรายละเอียดให้คลิ๊กเลือกที่ ช่องรายละเอียด/ตอบรับ เพื่อดูรายละเอียดการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ยังสามารถปริ้นท์รายละเอียดการดำเนินงานเก็บไว้ได้ โดยคลิ๊กเลือกที่ช่องพิมพ์รายงาน

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม กจร.02

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง (หน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค)

วันที่รับ ..... เลขรับที่ .....

ชั้นความลับ ☐ ลับ ☐ ไม่ลับ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ..... (กลุ่มงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ)

ผู้ร้องเรียน ☐ แจ้งชื่อ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

☐ ที่อยู่ .....

.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน .....

☐ มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

ช่องทางร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ตู้รับความคิดเห็น ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย

☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ

☐ ร้องเรียนบุหรี่และสุรา ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ☐ อื่นๆ

เรื่อง :

.....

รายละเอียด :

สิ่งที่ต้องการแก้ไข :

เอกสารแนบ : (ถ้ามี)

☐ โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการร้องเรียนนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่ ☐ แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

☐ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ

☐ แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก .....

.....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ .....ผู้รับเรื่อง

(.....) (.....)

การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

- แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค ด้วยบันทึกข้อความ -

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง โทร ๐๒-๕๒๑-๐๙๔๕ ต่อ ๔๐๒

ที่ สธ ๐๔๔๐/ **วันที่** กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน เลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่ ..... ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับการร้องเรียน (อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป) ..... ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

๒. รายงานผล/ความคืบหน้า ข้อเท็จจริง

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ได้พิจารณาแล้วปรากฏว่า .....
(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงานตรวจสอบและให้ข้อมูล)

.....

.....

.

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากรายงานผล/ความคืบหน้า การดำเนินการ ขอเรียนว่า สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ..... (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข)

.....

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรด ทราบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

( )

ผู้อำนวยการสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก -

ที่ สธ ๐๔๔๐/

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง
๒๔/๕๖ หมู่ ๓ ถ.พหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์
เขตบางเขน กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง .....

เรียน ..... (ผู้ร้องเรียน) .....

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (ถ้ามี) .....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ..... (รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน) ..... ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ขอเรียนว่า ..... (รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ผู้อำนวยการสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

กลุ่มพัฒนาองค์กร
โทร. ๐ ๒๕๒๑ ๐๙๔๓ - ๕ ต่อ ๔๐๒
โทรสาร. ๐ ๒๕๒๑ ๐๙๓๖

เอกสารอ้างอิง

1. กรมควบคุมโรค คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับปรับปรุง มกราคม 2558

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

ประจำปี งบประมาณ 2563

ผู้จัดทำ

นางณัฐมา รองมาลี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ที่ปรึกษา

นายสุขสันต์ จิตตมณี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
รักษาการตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ

นางสาวชุณห์ณัฐฐา กิจวรรณ นิติกรปฏิบัติการ