


| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมควบคุมโรค


๒. ขอบเขต

การรับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องในช่องทางต่างๆ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ติดตามผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำนิยาม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี จากการใช้บริการของหน่วยงาน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงาน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาตหรือ มีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติ ทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็น เรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ จังหวัดราชบุรี</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |


“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ ให้ร้องเรียน แทนองค์กร ภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ที่ติดต่อร้องเรียนมายังหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่างๆ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ให้กับผู้รับบริการ

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบ และมีการแก้ไข ปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือ กรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าว ตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้ แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขต อำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ / ผู้อำนวยการ

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” หมายรวมถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน” มีอำนาจหน้าที่หลัก คือ กำหนดมาตรการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ พิจารณาและ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา วางแผน และติดตามข้อร้องเรียนตามขั้นตอนใน กระบวนการ พร้อมสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ

“คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย” มีอำนาจหน้าที่หลัก คือ เผื่อระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงและมีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีวางแผนและดำเนินเจรจาแก้ไขหรือลดความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหาร

“ประเภทข้อร้องเรียน” แบ่งเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. ร้องเรียนบุกรุกและสุรา
๔. ร้องทุกข์
๕. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น อื่นๆ



กรมควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ จังหวัดราชบุรี

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า

ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ :


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้

๑ เมษายน ๒๕๖๔

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง |
|--------------------------------------|--|--|
| ๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี | เช่น ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล, การโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่, การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัย ต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการซื้อ-จ้าง เป็นต้น |
| ๒. ร้องเรียนการให้บริการ | การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี | เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ การ ให้บริการของแพทย์พยาบาล, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น |
| ๓. ร้องเรียนบุหรีและสุรา | การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องบุหรีและสุราที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี | เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้น |
| ๔. ร้องทุกข์ | การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี | เช่น การแจ้งการระบาดของโรคต่างๆ การขอให้ ไปตรวจสอบในเรื่องการสูบบุหรีในสถานที่ห้ามสูบ ตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐, การขอให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เข้าไปกำจัดยุ่งลาย เป็นต้น |
| ๕. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น | การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทาง ความคิดเห็นการเสนอแนะทั่วไปหรือร้องเรียน เรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี นอกเหนือจาก ๔ ข้อข้างต้นที่กล่าวมา รวมถึงการยกย่องชมเชย | เช่น การสอบถามข้อมูลเรื่องโรค, การชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากร, การยกย่องชมเชยในการดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ เป็นต้น |

| ลำดับ | ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน | สถานที่ติดต่อ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|---|---------------|
| ๑ | เดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง และผู้รับ เรื่องร้องเรียน | สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ที่อยู่ ๑๒๓/๒๐๒ ซอย ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบล หน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐ | กลุ่มนิติการ |
| ๒ | ทางโทรศัพท์ | ๐๓๒-๓๓๘๕๘๐, ๐๓๒-๓๒๑๕๑๒ | กลุ่มธุรการ |
| ๓ | ทางโทรสาร | ๐๓๒-๓๓๘๕๘๐ | กลุ่มธุรการ |
| ๔ | ทางจดหมาย | สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ที่อยู่ ๑๒๓/๒๐๒ ซอย ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบล หน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐ | กลุ่มธุรการ |
| ๕ | ระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนทาง อิเล็กทรอนิกส์ กรม ควบคุมโรค | เว็บไซต์ http://old.ddc.moph.go.th/complaint | กลุ่มสื่อสารฯ |
| ๖ | เว็บไซต์สำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี | เว็บไซต์ https://ddc.moph.go.th/odpc๕/complaint | กลุ่มสื่อสารฯ |
| ๗ | Facebook Page | สคร.๕ ราชบุรี กรมควบคุมโรค | กลุ่มสื่อสารฯ |

| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี นั้น ต้องสามารถ ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือ หน่วยงาน ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของหน่วยงาน โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล



กรมควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ จังหวัดราชบุรี

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า

ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ :

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้

๑ เมษายน ๒๕๖๔


๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. การพิจารณากำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงาน พิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแส ผู้มีอิทธิพล ต้องปกป้องชื่อและที่อยู่ ผู้ร้องหาก ไม่ปกป้อง ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกป้องหรือไม่ ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้อง ไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตาม เหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ จังหวัดฉะเชิงเทรา</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

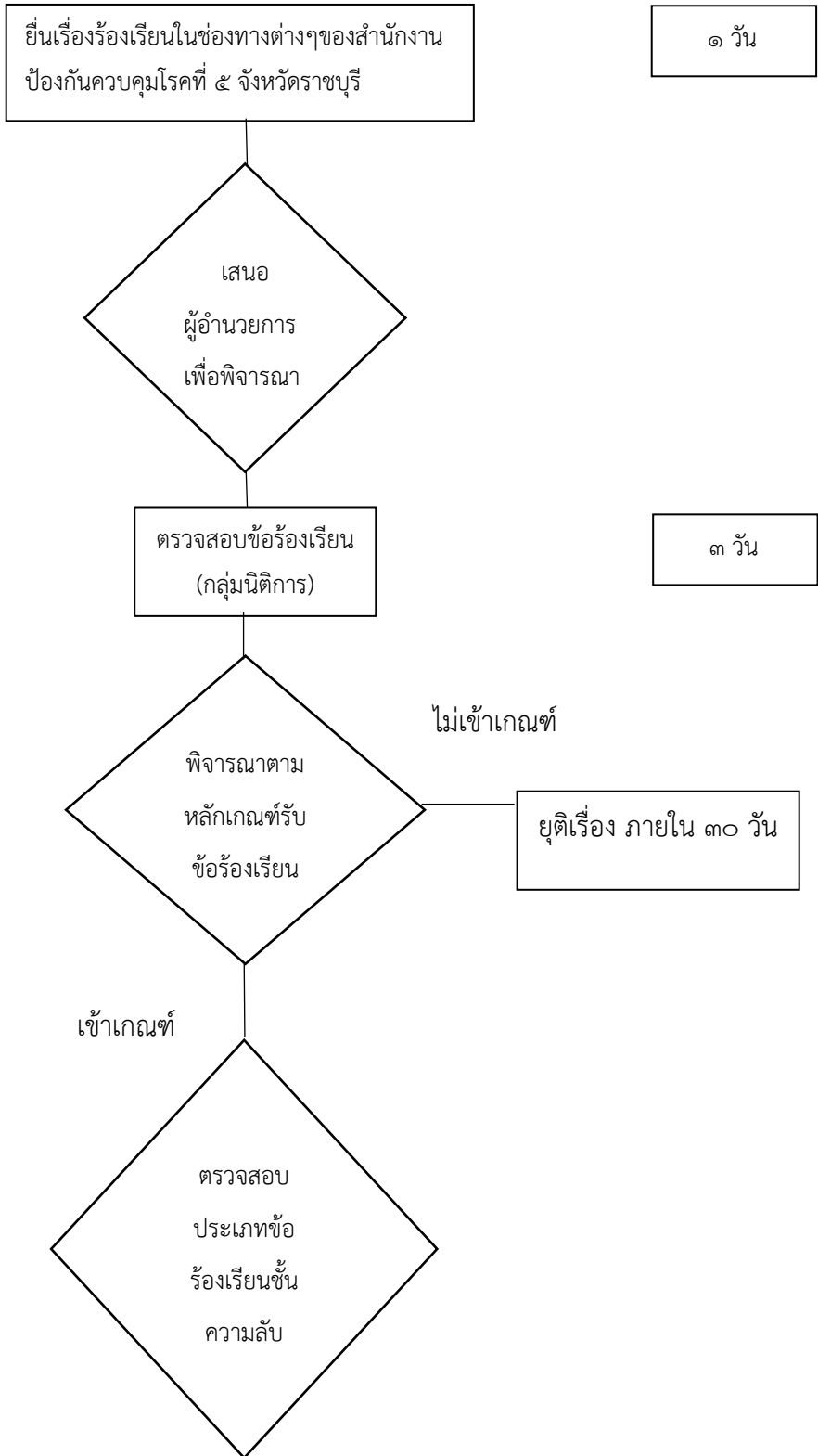
กลุ่มธุรกิจ กลุ่มนิติการ
กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงและภัย

กลุ่มนิติการ

กลุ่มนิติการ

กลุ่มนิติการ

กลุ่มนิติการ





กรมควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดชลบุรี

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รหัส : จำนวน ๑๑ หน้า

ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ :

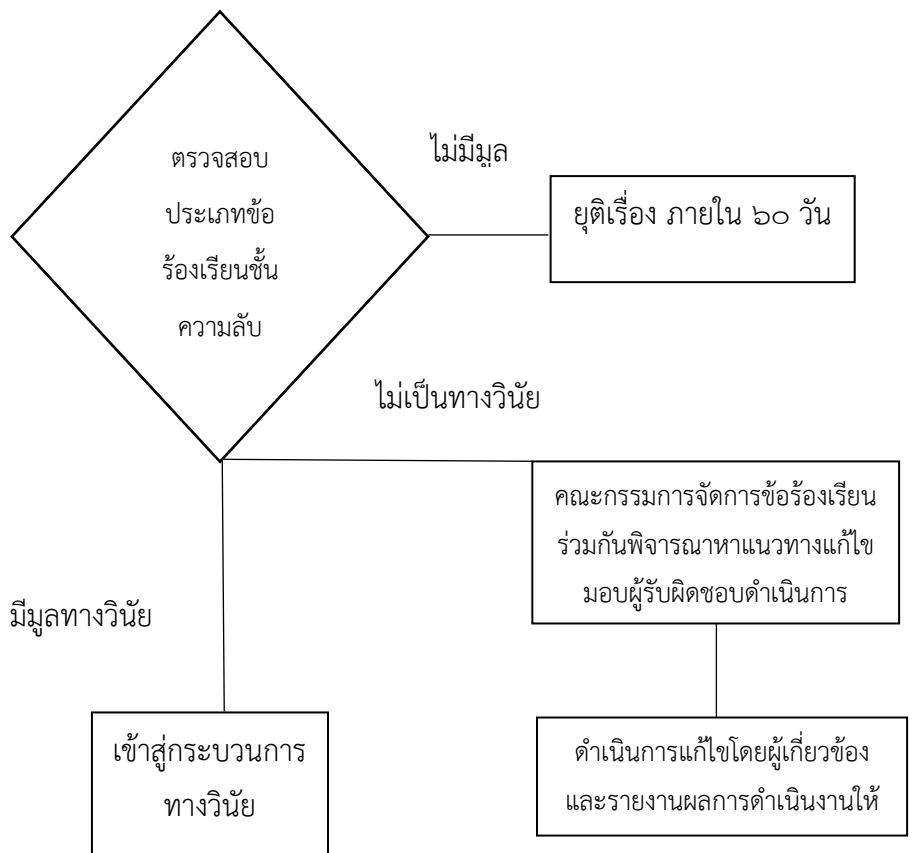
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน


วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้

๑ เมษายน ๒๕๖๔

กลุ่มนิติการ

กลุ่มนิติการ



| | | |
|---|------------------------------------|--|
|  <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH กรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี</p> | มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน | รหัส : จำนวน ๑ หน้า ฉบับที่ : ๑ แก้ไขครั้งที่ : |
| | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | วัน เดือน ปี ที่บังคับใช้ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ |

๗. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี

๒. กลุ่มที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆในแต่ละวัน โดยให้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียนด้วย และให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี เพื่อพิจารณาโดยตรงทุกกรณี

๓. กลุ่มนิติการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน หากเข้าตามหลักเกณฑ์ให้รับเป็นเรื่องร้องเรียน หากไม่เข้าหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี เพื่อยุติเรื่องภายใน ๓๐ วัน

๔. กลุ่มนิติการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นข้อร้องเรียนประเภทใด และชั้นความลับของข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และเสนอมีมูล หรือไม่มีมูลต่อไป หากเป็นกรณีไม่มีมูลให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ จังหวัดราชบุรี ยุติเรื่องภายใน ๖๐ วัน

๕. หากเป็นกรณีมีมูลและเป็นเรื่องทางวินัยให้นำเข้าสู่กระบวนการทางวินัย หากเป็นประเด็นอื่นที่ไม่เป็นไปในทางวินัยให้เสนอเรื่องร้องดังกล่าวต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและมอบผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖. เมื่อมีมติของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้น ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะกรรมการ และรายงานให้กลุ่มนิติการทราบ เพื่อยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แก้ไขแล้วเสร็จ

๗. การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ จะแจ้งทางโทรศัพท์ แจ้งเป็นหนังสือ หรือช่องทางอื่นๆแล้วแต่กรณี เฉพาะผู้ร้องเรียนที่เปิดเผยตัวตน และให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้

