



กรมควบคุมโรค
กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

คู่มือ

การจัดการ
ข้อร้องเรียน 63
กอพ.

กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๒๑๓ โทรสาร. ๐ ๒๕๙๑ ๘๔๑๓

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ชื่อหน่วยงาน

กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

๒. ที่ตั้ง

อาคาร ๕ ชั้น ๓ กรมควบคุมโรค เลขที่ ๘๘/๒๑ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. ประวัติความเป็นมา

การจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๕ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

ดังนั้น กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ จึงนำหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานของกรมฯ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

๔. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑.) เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค

๒.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

๔.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๕.) เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๕. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ภาคประชาสังคม, ชมรมต่างๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดกรมควบคุมโรค ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๖. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนที่กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ อาคาร ๕ ชั้น ๓ กรมควบคุมโรค
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ๘๘/๒๑ หมู่ ๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
๓. โทรศัพท์ ๐๒ - ๕๙๐ - ๓๒๑๓
๔. โทรสาร ๐๒ - ๕๙๑ - ๘๔๑๓
๕. ตู้แสดงความคิดเห็น บริเวณด้านซ้ายมือระหว่างทางเข้ากองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ อาคาร ๕ ชั้น ๓ กรมควบคุมโรค
๖. เว็บไซต์กรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th/das/
๗. Facebook : Bangrak STIs Center (โรงพยาบาลบางรัก)

๗. ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ได้ดังต่อไปนี้

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

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล, การโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่, การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการซื้อ-จ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในดำเนินงานบริการต่างๆ การให้บริการของแพทย์พยาบาล, การให้บริการของเจ้าหน้าที่อุปกรณ์ไม่เพียงพอตรวจผู้รับบริการ เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการภารกิจและความรับผิดชอบของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชุดตรวจที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อเอชไอวี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชุดตรวจที่เกี่ยวข้องกับการตรวจคัดกรองการติดเชื้อเอชไอวีด้วยตนเอง พ.ศ. ๒๕๖๒, ห้องสุขาชั่วคราวปรับปรุง เป็นต้น
๔. ร้องทุกข์	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	เช่น การแจ้งการระบาดของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานฯ เป็นต้น
๕. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่กล่าวมา รวมทั้งการยกย่องชมเชยต่างๆ	เช่น การสอบถามข้อมูลเรื่องโรค, การชมเชยการปฏิบัติงานของบุคลากรกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, การยกย่องชมเชยในการดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ ของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของกรมฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โดยตรง
๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน

ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑๐. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๑. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์จากการให้บริการของกรมฯ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจ ของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

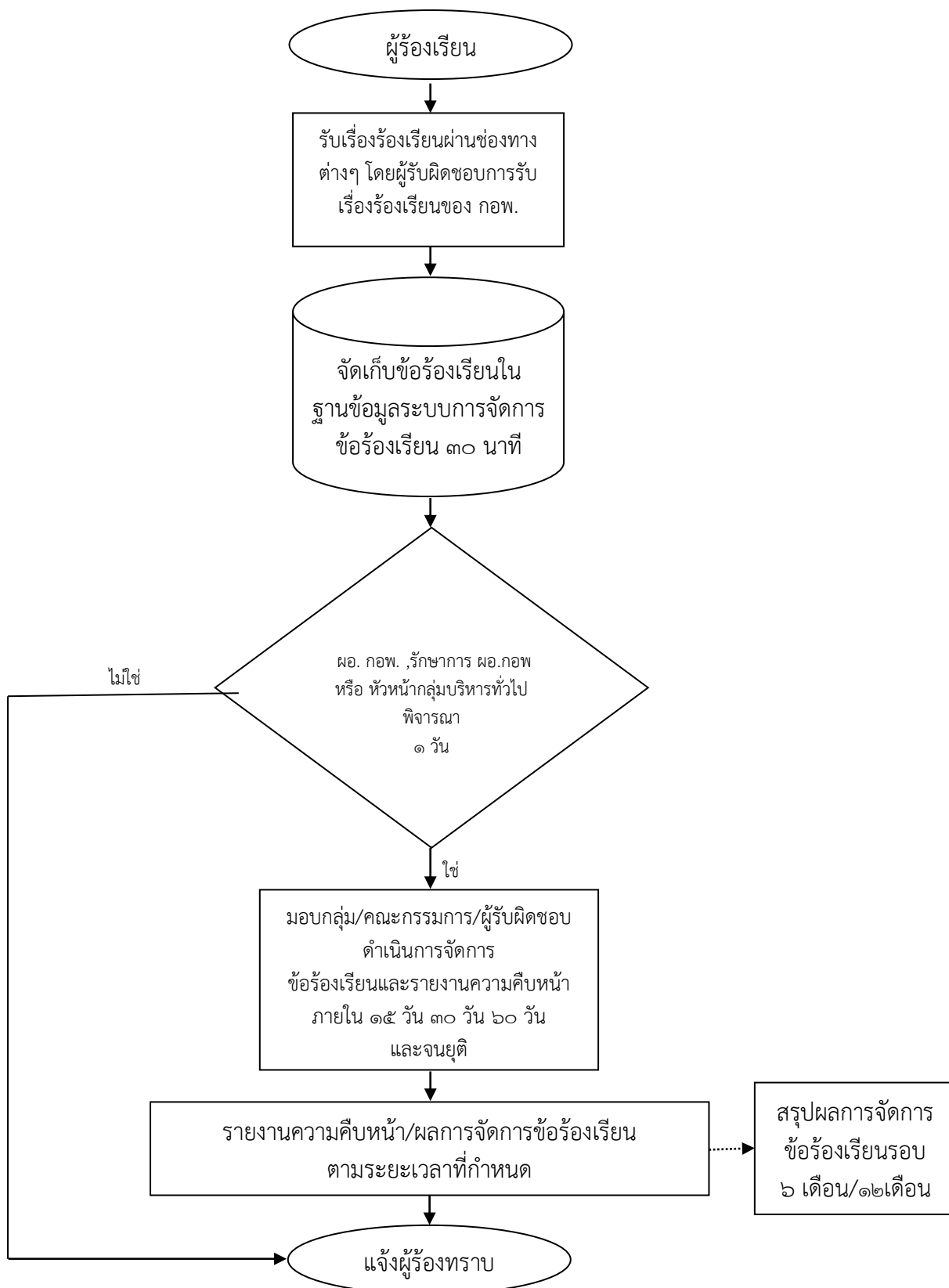
“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่ติดต่อร้องเรียนมายังกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีการกระบวนกรตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

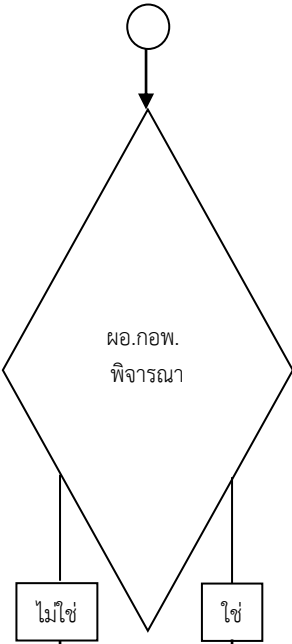
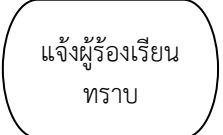
โดยการจัดการข้อร้องเรียน กรณีบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้
คณะรัฐมนตรีได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยในเบื้องต้นให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใดได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว.๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑) ขณะเดียวกันสำนักงาน ก.พ. ได้มีมติข้อมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัยไว้ว่า ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำผิดโดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว.๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว๑๙ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๗)

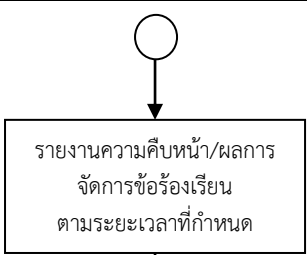
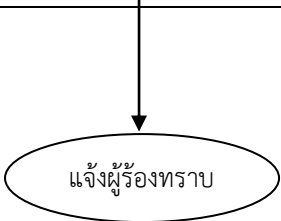
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์(กอพ.)
กรมควบคุมโรค



๑๓. แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน กองโรคเอดส์ฯ กรมควบคุมโรค

๑	ผู้ร้องเรียน			
๒	รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.	ผู้ร้องเรียน ดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ๑. เดินทางมาร้องเรียนที่กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ อาคาร ๕ ชั้น ๓ กรมควบคุมโรค ๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ กองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ๘๘/๒๑ หมู่ ๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ ๓. โทรศัพท์ ๐๒ - ๕๙๐ - ๓๒๑๓ ๔. โทรสาร ๐๒ - ๕๙๑ - ๘๔๑๓ ๕. ตู้แสดงความคิดเห็น บริเวณด้านซ้ายมือระหว่างทางเข้ากองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ อาคาร ๕ ชั้น ๓ กรมควบคุมโรค ๖. เว็บไซต์กรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th/das/ ๗. Facebook : Bangrak STIs Center (โรงพยาบาลบางรัก)	- ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.กลุ่มบริหารทั่วไป(คุณภาสสิริ)	๑๐ นาที

๓	 จัดเก็บข้อร้องเรียนในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	- ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.บันทึก/พิจารณา/ตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	- ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.	๓๐ นาที
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	 ผอ.กอพ. พิจารณา ไม่ใช่ ใช่	- ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ. (กลุ่มบริหารทั่วไป) เสนอเรื่องร้องเรียนต่อ ผอ.กอพ. พิจารณาสั่งการเพื่อพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่	- ผอ.กอพ. - ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.	๑ วัน
๕	 แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	- เมื่อ ผอ. กอพ. พิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กอพ. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ. แจ้งให้ผู้ร้องทราบ	- ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.	๑ วัน

๖		- เมื่อ ผอ.กอพ.พิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ อยู่ในความรับผิดชอบของ กอพ. - มอบหมายกลุ่ม/คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน - กลุ่ม/คณะกรรมการ/ ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน ๓๐ วัน ๖๐ วัน	- กลุ่ม/คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ	๑๕/๓๐/๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๗		- กลุ่ม/คณะกรรมการ/ ผู้รับผิดชอบ รายงานความคืบหน้า/ผลการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดภายใน ๑๕ วัน ๓๐ วัน ๖๐ วัน และจนได้ข้อยุติ	- กลุ่ม/คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ	๑๕/๓๐/๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ
๘		- รายงานความคืบหน้า/ผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	- กลุ่ม/คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ - ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนของ กอพ.	๑๕/๓๐/๖๐ วัน จนได้ข้อยุติ

