



ประกาศกองคลัง

มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กองคลังจัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภท และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวมรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงาน ทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบache และเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๔๐, ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๓๕ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการกองคลัง มือถือ ๐๘๐-๕๖๙๒๙๕๕
๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการกองคลัง
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าชื่องานของผู้อำนวยการกองคลัง กรมอนามัย เลขที่ ๘๘/๑๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐
๕. การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ของกองคลัง กรมอนามัย

๖. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เวปเพจกองคลัง กรมอนามัย, Line

๗. การร้องเรียนผ่านผู้บริหาร ของกองคลัง กรมอนามัย

๘. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

(๑) สำนักงาน ก.พ.

(๒) คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำทราบ ตามระเบียบสำนัก

นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๓) ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบ
รัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

(๔) สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี

(๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนทบุรี

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จ
กระบวนการหากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ
เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือซ่อมแซมเบะแส เกี่ยวกับ
การทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๗) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมีให้วางสร้างกระแสรหรือสร้างข่าวที่เสียหาย
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

(๘) การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกันไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า
มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อก่อเรื่องหานุบคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๙) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้
ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จนั้นจะระบุรายละเอียด
แห่งพฤติกรรม และประพฤติขัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการ
เฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา
หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยแล้วได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่กองคลังได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท็ท

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็ท หรือการซื้อขายเงินไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอดส่วนต่อไปได้กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา

กองคลัง กรมอนามัย จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำการใดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

กรณีเป็นการกระทำการความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

ระดับความรุนแรง	ความรุนแรง	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
๑	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ชี้แจง	ภายใน ๑ วัน (ระดับกองฯ) ๓๐ วัน (ระดับกรมฯ)
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> แต่ไม่พึงพอใจ ต้องการสอบถาม/พูดคุย/ร้องขอข้อมูล พูดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน ๑ วัน
	รุนแรงน้อย (เกิดผลกระทบน้อย)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบน้อย ต้องการสอบถาม/พูดคุย/ร้องขอข้อมูล ควรพูดคุยทำความเข้าใจ พูดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน ๑ วัน
๒	รุนแรงปานกลาง (เกิดผลกระทบปานกลาง)	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ <u>มีโอกาสพ้องร้อง ดำเนินคดี หน่วยงานเสื่อมเสีย ชื่อเสียง</u> ต้องเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน ๗ วัน (ระดับกองฯ) ภายใน ๗ - ๑๕ วัน (ระดับกรมฯ)
๓	รุนแรงมาก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบและ <u>เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดีความ</u>	ภายใน ๑ วัน โดยมีการบริหารจัดการ <u>ทันที</u>

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท็จ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภูชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจ สั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การทำงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขออยู่สถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหา้มีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลการอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

การติดตามประเมินผล

ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด และหัวหน้ากลุ่มอำนวยการ งานวินัยและนิติกร (ถ้ามี) จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการกองคลังทราบ ทุกไตรมาส

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒


(นางสาว ศุภกุลราชานันดร์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
กองคลัง กรมอนามัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขอปตรประจำตัวประชาชน..... อายุ..... ปี
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง..... อายุ..... อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....
ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล /องค์กร).....
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....
.....
.....
.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....
หน่วยงาน..... หมายเลขอปต.....
สถานที่ติดต่อกับ.....
.....
.....
.....

*** ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขอปต E-Mail สถานที่ติดต่อกับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เงินแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกองคลัง
กรมอนามัย

๓. การนำความเห็นมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิด
ฐานแจ้งความเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานเขตพื้นที่กองคลัง เป็นเรื่องที่
เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ (Flow chat)

กองคลัง กรมอนามัย

