

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว”

และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน”

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบัน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ
๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

๑. หน่วยงานภาครัฐและมหาวิทยาลัย
๒. องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท สมาคม มูลนิธิ เป็นต้น
๓. ประชาชนทั่วไป

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

นิติกร สำนักอำนวยการ

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ อาคาร ๔ ชั้น ๕ สถาบันบวรราชราชูร
๒. ส่งไปรษณีย์มาที่ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เลขที่ ๓๘ อาคาร ๔ ชั้น ๕ สถาบันบวรราชราชูร ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๑๐๐๐
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๘๐ ๙๗๒๙-๓๑ ต่อ ๔๐๙
๔. โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๙๖๕ ๙๗๓๒
๕. เมฆูติดต่อสถาบัน ในหน้าเว็บไซต์ www.nvi.go.th
๖. อีเมล: nvi@nvi.mail.go.th
๗. [Facebook.com/nvikm](https://www.facebook.com/nvikm)

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. เรื่องทั่วไป

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. มีการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียดอื่น ๆ ประกอบ ดังนี้
 - วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนของสถาบันนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง
๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ภายในสถาบัน
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสถาบันโดยตรง
๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการขอร้องเรียน

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. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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

คำจำกัดความ

ขอร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนต่อสถาบันจากการให้บริการของสถาบันในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ขอร้องเรียนทั่วไปที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบัน รวมทั้งขอร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสถาบัน

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (สถาบันได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล
ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่สถาบันได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน
องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการที่ติดต่อร้องเรียนมายังสถาบัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน
ให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการ
แก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทาง
ออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่า
กล่าว ตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายความว่า สำนักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ
จัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนักที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้
พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กระบวนการทำงาน

กระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
เรื่องจะถูกส่งมายังสำนักผู้อำนวยการ โดยฝ่ายคอมพิวเตอร์จะบันทึกเรื่องลงในตารางรวบรวมเรื่องร้องเรียน
และสำนักผู้อำนวยการจะส่งเรื่องให้สำนักผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป
พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

การกำกับติดตาม

สำนักผู้อำนวยการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน/๑๒เดือน
เสนอผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

