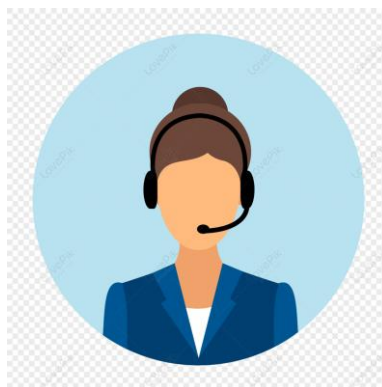


คู่มือ
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
พ.ศ. 2566



คำนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว ซึ่งหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้

สถาบันวัคซีนแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับทุกช่องทางผ่านกระบวนการและวิธีการดำเนินงาน ที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

งานกฎหมาย
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
1. หลักการและเหตุผล	4
2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	4
3. คำจำกัดความ	4 – 5
4. . วิธีการร้องเรียน	5
5. การรับ และการจัดการเรื่องร้องเรียน	5 – 6
6. การรวบรวมข้อมูล	6
7. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	6
8. สถานที่ตั้ง	6
9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	6
10. ประโยชน์ที่ได้รับ	6
11. แบบร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	7
12. แบบร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)	8
13. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	9

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

1. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) กำหนดว่า “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

โดยการร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นไปด้วยความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สถาบันได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

2.1 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยวิธีดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียนของสถาบันมีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยให้การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละช่องทางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ และถือเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นมืออาชีพ

2.4 เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

3. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เอกชน สมาคม มูลนิธิ และประชาชนทั่วไป ที่รับบริการจากสถาบัน

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เอกชน สมาคม มูลนิธิ และประชาชนทั่วไป ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สถาบันพิจารณาและดำเนินการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร และช่องทางออนไลน์

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งเกิดจากการดำเนินงานของสถาบัน

4. วิธีการร้องเรียน

4.1 การร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสถาบันจะดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณของสถาบัน

4.2 การร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(2) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 0 2580 9729 -31 ต่อ 606

กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบร้องเรียน

5. การรับ และการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) อ่านเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
(2) กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้จัดการสำนักอำนาจการไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(3) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้จัดการสำนักอำนาจการ และผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(4) ผู้อำนวยการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งให้สำนัก/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการหาแนวทางเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน

(5) สำนัก/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง เสนอแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณา

(6) เมื่อผู้อำนวยการเห็นชอบแล้วให้สำนัก/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และส่งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ การดำเนินการตามขั้นตอนที่ (1) – (6) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สถาบันได้รับเรื่องร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้สถาบันชี้แจงเหตุผลไปยังผู้ร้องเรียนเป็นกรณีไป¹

6. การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมาย สำนักอำนวยการ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และเสนอผู้อำนวยการทราบทุก 6 เดือน

7. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ผู้รับบริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการขอสถาบัน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

7.1 เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สถาบันวัคซีนแห่งชาติ อาคาร 4 ชั้น 5 สถาบันบำราศนราดูร ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี

7.2 ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ อาคาร 4 ชั้น 5 สถาบันบำราศนราดูร ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

7.3 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2580 9729 -31 ต่อ 606 งานกฎหมาย

7.4 ทางโทรสาร หมายเลข 0 2580 9732

7.5 ทางช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nvi.go.th (หัวข้อติดต่อเรา/เรื่องร้องเรียน) , อีเมล contac@nvi.go.th

8. สถานที่ตั้ง

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ อาคาร 4 ชั้น 5 สถาบันบำราศนราดูร ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

10. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อสิทธิในการรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

¹ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 “มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”



แบบร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตรประชาชนเลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวน.....ชุด
- 2) จำนวน.....ชุด
- 3) จำนวน.....ชุด
- 4) จำนวน.....ชุด
- 5) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ด้วยนาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่สุจริตผู้ร้องเรียนอาจมีความผิดตามกฎหมาย

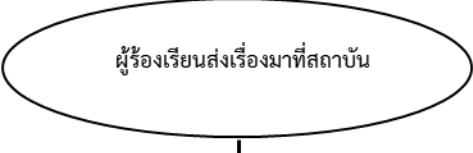
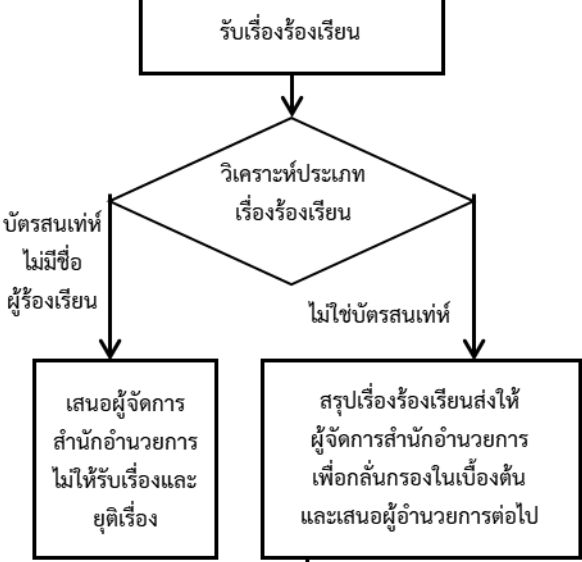
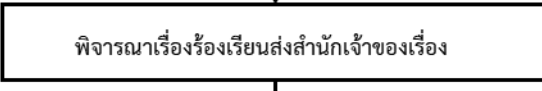
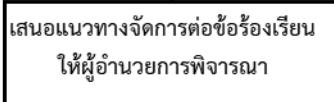
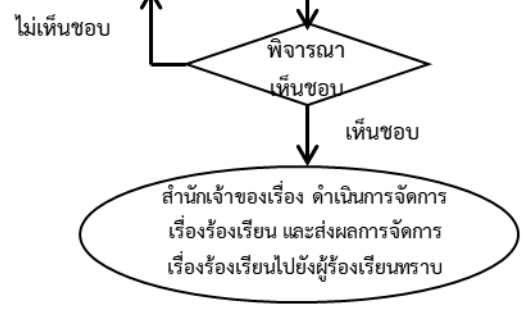
ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....นาฬิกา

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้องหรือรายละเอียด
1 ผู้ร้องเรียน		-	(1) แบบร้องเรียน (ด้วยตนเอง) หรือแบบร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) (3) ทางเว็บไซต์ หรือทางไปรษณีย์
2 งานกฎหมาย		1 - 3	เอกสารเรื่องเรียน (1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้จัดการสำนักอำนวยการไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง (2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น
3 ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติ		1-2	ผู้อำนวยการพิจารณาและส่งเรื่องให้สำนักเจ้าของเรื่องดำเนินการ
4 สำนักเจ้าของเรื่อง		1-3	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง ส่งผลการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณา
5 ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติ		1-3	ในกรณีที่ผู้อำนวยการไม่เห็นชอบให้สำนัก/ส่วนงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและเสนอแนวทางเพื่อจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1 - 5 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

นับแต่วันที่สถาบันได้รับเรื่องร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้สถาบันชี้แจงเหตุผลไปยังผู้ร้องเรียนเป็นกรณีไป