	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร :
	กระบวนการ การร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ :
		วันที่มีผลบังคับใช้ :

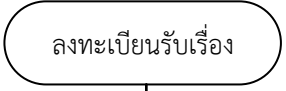
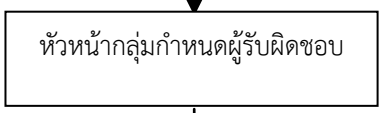
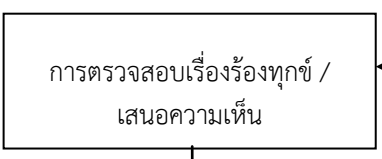
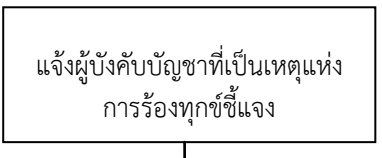
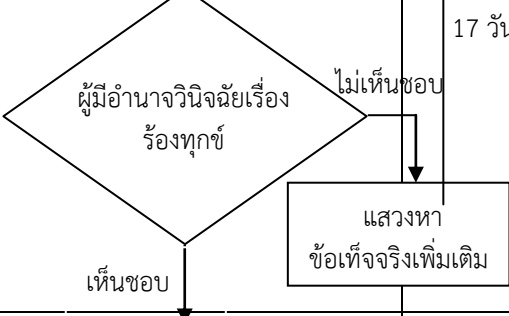
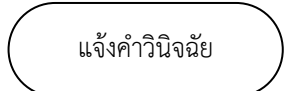
1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและวินัยที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัดกรมอนามัย

2. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัดกรมอนามัย ตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ การแจ้งให้ผู้ที่ป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ชี้แจง การพิจารณาคำร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัย การแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงผลการพิจารณา รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 60 วัน

3. แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1		1/2 วัน	ระเบียบสารบรรณ	ลงทะเบียนได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	เจ้าหน้าที่สารบรรณกลุ่มงาน
2		1/2 วัน	กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	หัวหน้ากลุ่มกฎหมายและวินัย
3		2 วัน	กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์	ผลการตรวจสอบทบทวนยุติที่ให้อำนาจไว้	นิติกรกลุ่มกฎหมายและวินัย
4		7 วัน	กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์	ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด	นิติกรกลุ่มกฎหมายและวินัย
5		17 วัน	กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์	-	ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัย
6		3 วัน	กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์	ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด	นิติกรกลุ่มกฎหมายและวินัย

4. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 เจ้าหน้าที่สารบรรณลงทะเบียนรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่สารบรรณลงทะเบียนรับเรื่องตามระเบียบงานสารบรรณ

4.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมายและวินัยพิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

4.3 การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ว่าผู้ใดมีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ผู้ใดเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ จากหากไม่อยู่ในอำนาจที่กรมอนามัยจะพิจารณาให้ส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจพิจารณา

4.4 แจ้งผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

กรณีอยู่ในอำนาจที่กรมอนามัยจะพิจารณาได้ให้มีหนังสือแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์จัดทำคำชี้แจง โดยผู้มีอำนาจวินิจฉัยจะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ และผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ต้องชี้แจงพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานไปยังผู้มีอำนาจวินิจฉัย

กรณีไม่อยู่ในอำนาจของกรมอนามัยที่จะพิจารณานิติกรผู้รับผิดชอบจะต้องรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปพิจารณาลงนามเพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

4.5 การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบพิจารณาคำชี้แจง พยานหลักฐาน พร้อมทั้งเสนอข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ว่ามีการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องอย่างไร หากเห็นว่าข้อเท็จจริงที่จะพิจารณาวินิจฉัยไม่เพียงพอ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยอาจให้แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้

4.6 แจ้งผลการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

เมื่อผู้มีอำนาจได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แล้วให้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงผลการพิจารณาและสิทธิในการดำเนินการ

5. คำนิยาม

5.1 เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำ พ.ศ. 2537

5.2 ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก .พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

6. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีดังนี้

6.1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

6.2 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537

6.3 กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

6.4 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กอ527.6/ว51 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์การร้องทุกข์และพิจารณาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของลูกจ้างประจำ

7. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่