

แนวปฏิบัติ

เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

ภายในกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้



1 แนวทาง พิจารณา เรื่องร้องเรียน

ผู้ใดที่จะประสงค์ร้องเรียนให้จัดทำเรื่องร้องเรียน ด้วยถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทร และที่อยู่ติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล หน่วยงานหรือสถานที่ทำงานของผู้ถูกร้องเรียน

การกระทำที่เป็นเหตุต่อการร้องเรียน พร้อมระบุข้อเท็จจริง ของการกระทำดังกล่าว และชื่อของพยานบุคคลหรือพยานวัตถุ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนโดยระบุวัน เดือน ปี ให้ชัดเจน



ซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการดำเนินงานของกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพสามารถร้องเรียนได้ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้



เว็บไซต์ของกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ



ส่งไปรษณียายังกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ



มายื่นด้วยตนเองที่กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ปรากฏตัวผู้ร้องเรียนที่ชัดเจนหรือที่เรียกว่า **"บิครสนเทห์"** กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ จะรับพิจารณาเฉพาะกรณีดังต่อไปนี้

กรณีระบุหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจนโดยผู้ร้องเรียน เขียนคำอธิบายให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่ใช้เป็นข้อมูลที่ประกอบการพิจารณาได้

กรณีระบุพยานบุคคลชัดเจนโดยระบุชื่อพยานบุคคลที่อยู่และช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อกลับไปยังบุคคลนั้นได้ เพื่อเชิญมาสอบถามถึงพยานนั้นได้ ยิน ใต้เห็นหรือทราบข้อเท็จจริงโดยตรง



2 แนวทาง ดำเนินการ เรื่องร้องเรียน

ให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นหน่วยงานหลักในการรับและเก็บรวบรวมเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้

เมื่อมีผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรตรวจสอบและพิจารณา ดำเนินการเบื้องต้นตามแนวทางดังต่อไปนี้

กรณีพบว่าผู้ร้องเรียนจัดทำเรื่องร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน ให้ทำการแก้ไขให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด และเสนอพิจารณายุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีพบว่าผู้ร้องเรียนจัดทำเรื่องร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นเรื่องที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ ให้จัดทำบันทึกเสนอพิจารณายุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีพบว่าผู้ร้องเรียนจัดทำเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วน ให้เสนอผู้จัดการพิจารณาดำเนินการต่อไป

โดยมีระยะเวลาการดำเนินการภายใน 30 วัน



ให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรจัดทำบันทึกเสนอผู้จัดการพิจารณา ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนดังนี้

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ให้พิจารณามอบหมายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงในทางกลับ เพื่อเสนอผู้จัดการพิจารณาคำดำเนินการดังนี้



เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง และการกระทำของผู้นั้น มีมูลความผิดทางวินัย ทางละเมิด หรือทางอาญา



เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ให้เสนอผู้จัดการยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้รับทุนหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลขององค์กรให้พิจารณามอบหมายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงในทางกลับ เพื่อเสนอผู้จัดการพิจารณาคำดำเนินการดังนี้



เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง และการกระทำของผู้นั้น มีความผิดทางแพ่งหรืออาญา



เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ให้เสนอผู้จัดการยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ