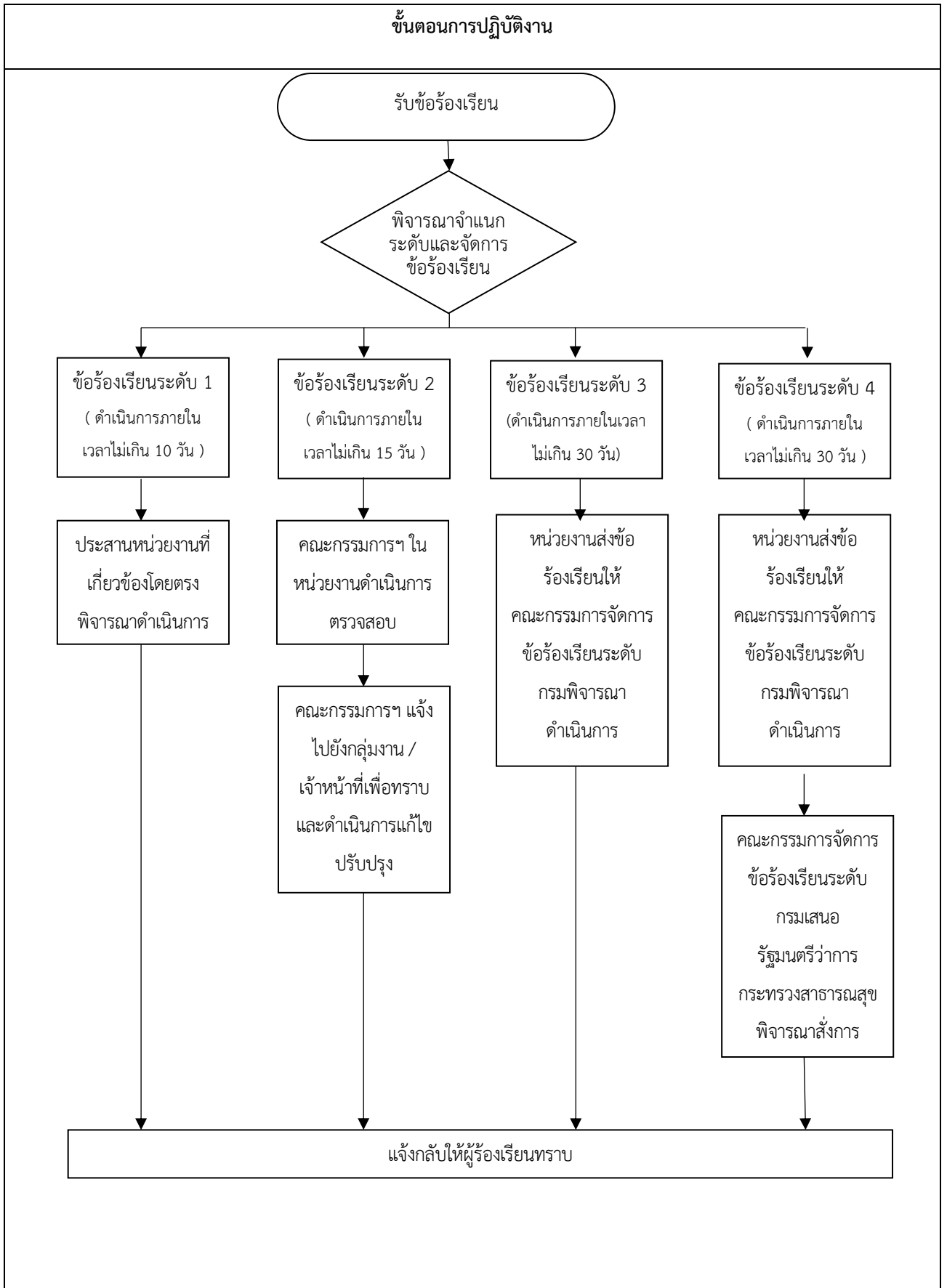


กระบวนการรับซื้อร้องเรียน

แผนภูมิการทำงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สรุปและรวบรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ส่งสำนักงานเลขาธิการกรม

สำนักเลขาธิการกรม จัดทำสรุปการ  
จัดการข้อร้องเรียนเสนออธิบดีกรม

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณา  
กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรมอนามัยนำมาตรการ  
การป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียน ไปเป็นแนวทางในการ  
ดำเนินการ

## คำนิยาม

**การจัดการข้อร้องเรียน** = การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การรับข้อร้องเรียน
2. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
3. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
5. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
6. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**ผู้ร้องเรียน** = ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการร้องเรียน** = โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล้องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด สายด่วน และอื่นๆ

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม** = อธิบดีฯ รองอธิบดีฯ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** = หน่วยงานกรมอนามัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาคนไทยไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองโภชนาการ

**ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย** = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้งานไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย(พรบ.สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วย และอื่นๆ

**ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย** = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข

ระดับ 2 หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ 3 หมายถึง ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ 4 หมายถึง มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงสาธารณสุข

## ขั้นตอนการทำงาน

### ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
2. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_01)

### ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่(ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) ให้คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วนและอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ให้คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ และเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

### ขั้นตอนที่ 3 การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

หน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย ดำเนินการส่งรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดส่งแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_01) และแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint\_02) ไม่เกินวันที่ 25 ของเดือน เสนอสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อรวบรวมในภาพรวมของกรมอนามัยต่อไป

#### **ขั้นตอนที่ 4 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส**

สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ 1-4 เพื่อเสนออธิบดีกรมอนามัยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยระดับกรมทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

#### **ขั้นตอนที่ 5 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ

#### **ขั้นตอนที่ 6 การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ**

หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรมอนามัยนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรม ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

#### **เอกสารอ้างอิง**

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง