



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
ของกรมอนามัย

**(Complaint and Complement Management
Standard Operation Procedure)**

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย

(Complaint and Complement Management Standard Operation Procedure)

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงานในกรมอนามัย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบรายเดือน

3. คำจำกัดความ

การจัดการ	หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย	หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรมอนามัย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย	หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัยที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้แก่ หน่วยงานส่วนกลางทั้งหมด ศูนย์อนามัยที่ 1-12 , ศูนย์พัฒนาอนามัยพื้นที่สูง และศูนย์พัฒนาความร่วมมือทันต-สาธารณสุขระหว่างประเทศ

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (Complaint Center) หมายถึง ศูนย์กลางของกรมอนามัยในการรับ

ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยมีสำนักงานเลขานุการกรมอนามัย (สลก.) เป็น

ผู้รับผิดชอบ

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก / กอง / ศูนย์

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการ

ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพื่อดำเนินการแก้ไข
ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
เกี่ยวกับการโฆษณาคนไทยไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ
กองโภชนาการ

หน่วยงานภายนอกกรม หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัดกรมอนามัย

วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ
และวันหยุดนักขัตฤกษ์

1 วันทำการ หมายถึง การเริ่มนับตั้งแต่วันทำการที่รับเรื่องหรือดำเนินงาน ไปจนถึงวันทำการ
วันถัดไป เช่น เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยได้รับบันทึกเรื่องเรียนในวันศุกร์
ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันจันทร์ เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อชมเชยออกเป็น

4 ระดับ ดังนี้

ระ ดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อชมเชย, สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียน และข้อชมเชย ทั่วไป)	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน เล็กน้อย ดิดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของกรมอนามัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านโภชนาการ	1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนและ ข้อชมเชยของ ทุกหน่วยงาน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
2	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็ก (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย)	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพียงหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน 15 วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก)	-ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย รวมทั้ง ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์กรมอนามัย	- การเรียกร้องให้กรมอนามัยขอคำเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ - เรื่องที่ผิดต่อข้อบัญญัติทางกฎหมาย	ไม่เกิน 30 วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน 30 วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	ที่ประชุมกรมอนามัย
4	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย นอกเหนืออำนาจกรมอนามัย	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขนจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ

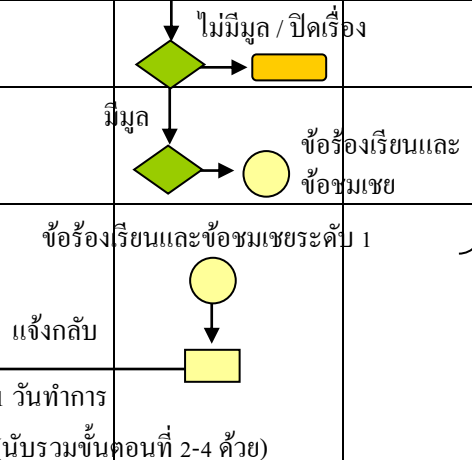


พิจารณา



เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น

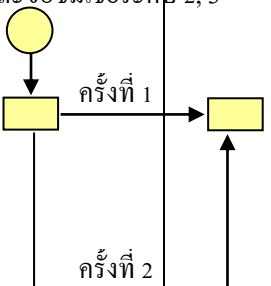
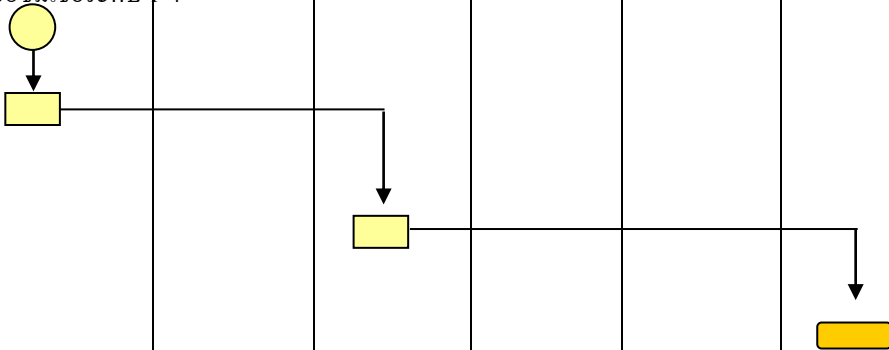
ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ กรมอนามัย (สสจ.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี ที่ได้รับ มอบหมาย และ กพร.	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนฯ									
2. รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									Complaint_01
3. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									
4. พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย									
5. ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย 5.1 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1 - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน									Complaint_01



ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ กรมอนามัย (สสจ.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี ที่ได้รับ มอบหมาย และ กพร.	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
5.2 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 - ทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ - ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง - สรุปข้อเท็จจริง - ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและ สำเนาแจ้ง จนท. รับข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย			ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 						

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ กรมอนามัย (สสจ.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงานภายนอก	รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายและ กพร.	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท.รับข้อร้องเรียนฯ						
5.3 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 - ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย - พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ● ระดับกรม - ทำวาระเสนอที่ประชุมกรม - กรมพิจารณาสั่งการ ● ระดับหน่วยงานส่วนกลาง - ทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ - ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง - สรุปข้อเท็จจริง - ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและสำเนาให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯกรมอนามัย - ทำหนังสือแจ้งจุดรับข้อร้องเรียนฯ		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 <pre>graph TD; Start(()) --> Box1[]; Box1 -- "1 วันทำการ" --> D1{ระดับหน่วยงานส่วนกลาง}; D1 -- "ระดับกรม" --> Box2[]; Box2 -- "1 วันทำการ" --> D2{ }; D2 --> Box3[]; Box3 -- "1 วันทำการ" --> Box4[]; Box4 --> Box5[]; Box5 -- "20 วันทำการ" --> Box6[]; Box6 -- "4 วันทำการ" --> Box7[]; Box7 -- "1 วันทำการ" --> End1[แจ้งกลับ]; Box7 -- "1 วันทำการ" --> Box8[]; Box8 -- "1 วันทำการ" --> End1;</pre>							

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ กรมอนามัย (สสจ.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงานภายนอก	รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และ กพร.	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท.รับข้อร้องเรียนฯ						
5.4 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4 - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / Web board / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4 <pre>graph TD; Start(()) --> P1[]; P1 --> P2[]; P2 --> P3[แจ้งกลับ]; P3 --> P4[1 วันทำการ
(นับรวมขั้นตอนที่ 2-4 ด้วย)]; P4 --> P5[1 วันทำการ]; P5 --> P6[]; P6 --> P7[]; P7 --> P8[];</pre>							Complaint_01

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ กรมอนามัย (สสจ.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี ที่ได้รับ มอบหมาย และ กพร.	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
6. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน และข้อชมเชย - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 1 - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 2			ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2, 3 						Complaint_02
7. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน และข้อชมเชย - สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียน และข้อชมเชย - สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ภาพรวมกรมอนามัย - ทำหนังสือส่งสรุป			ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1-4 						Complaint_01 Complaint_02

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

ผู้บริหาร

1. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
2. พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นผู้ที่มีจิตบริการเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
3. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานที่ชัดเจน
4. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรมอนามัยทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 02-590 4096 โทรสาร 02-5918202)

ขั้นตอนที่ 2 รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มียสายร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ณ จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มียผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ(นับจากวันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียน)	-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย เพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของ หน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อ ร้องเรียนและข้อชมเชย / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วันทำการ	-

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01)
3. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01) ต้องถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
4. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 1 วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ 2 – 4)

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขติดต่อกลับให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัณฑิตสนเท่ห์
2. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยไม่มีมูลความจริง ให้เก็บเรื่องไว้ เป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานในข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น
3. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย)
4. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 1 วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ 2 – 4)

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย 4 ระดับ ได้แก่
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทั่วไป)
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็ก (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย)
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก)
ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4 ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย
2. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 1 วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ 2 – 4)

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

5.1) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. หากพิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1 ให้ดำเนินการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียนทันทีตามช่องทางต่างๆ ที่มีการร้องเรียน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 1 วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ 2 – 4)
2. บันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01)

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าจะนำข้อมูลนี้ไป นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่รับข้อ ร้องเรียนและข้อ ชมเชย ณ จุดรับข้อ ร้องเรียนและข้อ ชมเชยของ หน่วยงาน	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าเราจะนำข้อมูลนี้ไป นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป
หนังสือ / จดหมาย	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้ทำหนังสือแจ้ง ข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันที - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกข้อความขอข้อมูลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- พิมพ์ข้อความขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- พิมพ์ข้อความขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้พิมพ์ข้อความแจ้ง ข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันทีทางเว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้โทรศัพท์สอบถาม หรือทำบันทึกข้อความ ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพิมพ์ข้อความแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทางเว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 1

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2

- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจา ไม่สุภาพ แกล้งข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้
2. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 1 วันทำการ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม
2. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการ

- สรุปข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน
2. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 2 วันทำการ

- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและสำเนาแจ้งเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทราบ
2. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 1 วันทำการ
3. หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน 15 วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าด้วย

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกรับข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานทราบ ภายใน 14 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

5.3) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3

- ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (สกก.) เพื่อดำเนินการต่อไป
2. กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ภายใน 1 วันทำการ

- พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

1. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม (ระดับ 3) หรือระดับหน่วยงานส่วนกลาง (ระดับ 2) เพราะข้อร้อง

เรียนและข้อชมเชยระดับ 3 จากหน่วยงาน ส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 ของ ส่วนกลาง ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์อนามัย พิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริม สุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของศูนย์อนามัย อาจพิจารณาเป็นข้อ ร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยพิจารณาดำเนินการ ต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชยดังกล่าวกลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 ของหน่วยงาน ส่วนกลาง

● **กรณีที่พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรม**

- เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยจัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รอง อธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุม กรมอนามัย ภายใน 1 วันทำการ
- ที่ประชุมกรมอนามัยพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย (ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนดการประชุม กรมอนามัยในแต่ละเดือนจากกองแผนงาน)
- เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยจัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่ รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน 1 วันทำการ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องโดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร ้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลา ดำเนินการไม่เกิน 20 วันทำการ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึง ประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอก แนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 4 วัน ทำการ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัยทราบไม่เกิน 1 วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชยเกิน 30 วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือ ฯ ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
- ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

- กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงานส่วนกลาง
 - เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยจัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ภายใน 1 วันทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 20 วันทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 4 วัน ทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัยทราบ ไม่เกิน 1 วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน 30 วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
 - ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3

ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยพิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอกรมอนามัยพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.4) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / Web board / ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ กรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น
2. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน 1 วันทำการ

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป
2. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน 1 วันทำการ

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 4

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ 2-3 ราย ขอให้กรมอนามัยส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลายโดยด่วน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของกรมอนามัย และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 1

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 1 กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 2 ภายใน 15 วัน
ทำการ และข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 ภายใน 30 วันทำการ

- 18 -

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
2. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน 3 วันทำการ

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 2

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 2 หลังจากติดตามครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน เป็นเวลา 10 วันทำการ
2. หากไม่ได้รับรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
2. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน 3 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 7 สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดทำบันทึกข้อความขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
2. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

- 19 -

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากแฟ้มข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน กรอรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

- สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภาพรวมกรมอนามัย

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

1. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากทุกหน่วยงานของกรมอนามัย ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) ส่งให้ทุกหน่วยงานของกรมอนามัย ทุกวันที่ 20 ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยครบทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

- ทำหนังสือส่งสรุป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

1. ทำบันทึกข้อความสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ 1-4 ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ กพร.กรมอนามัย ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส
2. ทำวาระการประชุมกรมอนามัย เสนอข้อมูลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ 3 ให้ที่ประชุมกรมทราบ

รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายและ กพร.

1. พิจารณารายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาองค์กรต่อไป

- 20 -

5. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01) สำหรับเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเป็นประจำวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) สำหรับทุกหน่วยงานกรมอนามัย รายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

6. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับหน่วยงานส่วนกลาง
