



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายอำนวยการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๒ โทรสาร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๑

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๑/

วันที่

สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปการเข้าร่วมกิจกรรมที่ ๓ การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" ครั้งที่ ๒

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรมอนามัย ด่วนที่สุด ที่ สธ ๐๙๐๒.๐๔/ว ๑๗๗๐ ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เรื่อง กิจกรรมที่ ๓ การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" ครั้งที่ ๒ โดยแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน เข้ากลุ่มที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

ในการนี้ ข้าพเจ้านางดารณี เนตรทิพย์ ตำแหน่งพนักงานพิมพ์ ส ๓ ได้เข้าร่วมการอบรม กิจกรรมที่ ๓ แทนนางสาวอรุณี มนปรางค์ ตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ ในวันที่ ๑๓ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๖ ณ สวนผึ้ง คันทรีวิลล์ รีสอร์ท อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี บัดนี้ การอบรมได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอสรุปการประชุมดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางดารณี เนตรทิพย์)
พนักงานพิมพ์ ส 3
21 ส.ค. ๕๖

alo. - O.Nardani
- ลอ web กอว.
- กอว.

aus
22 ส.ค. ๕๖

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในกรมอนามัย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมและระดับหน่วยงาน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย การประสานหน่วยงานภายนอกกรมอนามัย รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ (รายเดือน) รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสเพื่อเสนออธิบดี พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานนำไปปฏิบัติ

3. ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานทุกแห่งในสังกัดกรมอนามัย โดยให้มีการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากผู้บริหารของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากทุกกลุ่มงานของหน่วยงาน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมอนามัย โดยให้มีการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากอธิบดีกรมอนามัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนัก/กอง/ศูนย์ ในสังกัดกรมอนามัย

4. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

คำนิยาม

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

- 1.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรมและหน่วยงาน
- 2.การรับข้อร้องเรียน
- 3.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- 4.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- 5.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหข้อร้องเรียน
7. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

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

ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของกรมอนามัยในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมี สลก. เป็นผู้รับผิดชอบ

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

สลก. = สำนักงานเลขานุการกรม

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม = อธิบดีฯ รองอธิบดีฯ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานกรมอนามัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาคนไทยไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองโภชนาการ

ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาการกรมอนามัย 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 และอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- โรงงานปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ - การฉัดพ่นหมอกควันกำจัดยูกลาย	10 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	15 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3	ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	30 วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม
4	มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของ รพว.สธ	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉัดพ่นยากำจัดลูกน้ำยูกลาย	30 วัน	รัฐมนตรี/อธิบดีกรมอนามัย

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

1. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

2. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

3. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

4. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้สำนักงานเลขานุการกรม ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 02-590 4096 โทรสาร 02-5918202)

ขั้นตอนที่ 2 การรับข้อร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
2. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01)

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 วันทำการ

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

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

กรณีข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วนและอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ และเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

ขั้นตอนที่ 4 การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

หน่วยงานต่างๆ ภายในกรมอนามัย ดำเนินการส่งรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดส่งแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_01) และแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_02) ไม่เกินวันที่ 25 ของเดือน เสนอสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อรวบรวมในภาพรวมของกรมอนามัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ 1-4 เพื่อเสนออธิบดีและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยระดับกรมทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ

ขั้นตอนที่ 7 การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันไปปฏิบัติ
หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรมอนามัยนำมาตรการการป้องกันแก้ไขคอร์รัปชันที่ได้รับจาก
คณะกรรมการจัดการคอร์รัปชันและข้อชมเชยระดับกรม ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ผู้ร้องเรียน/ ช่องทางการ ร้องเรียน	สื่อ	คกก. complaint ของ สำนัก/กอง/ศูนย์	ผอ.สำนัก/กอง/ศูนย์	คกก. complain ระดับกรม	อธิบดี/รองฯ	จุดควบคุม	ระดับการควบคุม
1. โทรศัพท์ 2. โทรสาร 3. E-mail 4. website 5. กล่อง/ 6. หนังสือ 7. ผู้บริหารกรม	1. แต่งตั้ง คกก. ระดับกรมและ หน่วยงาน 2. รับข้อ ร้องเรียน	3. พิจารณา จำนวนระดับและ จัดการข้อ ร้องเรียน	3. พิจารณา จำนวนระดับและ จัดการข้อ ร้องเรียน	3. พิจารณา จำนวนระดับและ จัดการข้อ ร้องเรียน	3. พิจารณา จำนวนระดับและ จัดการข้อ ร้องเรียน	1. คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานใน การดำเนินงาน (ประกอบด้วย ตัวแทนจากทุก กลุ่มงานใน หน่วยงาน) 2. มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของแต่ ละหน่วยงาน	1. มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของแต่ ละหน่วยงาน 2. มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของแต่ ละหน่วยงาน

