



กรมอนามัย

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ
และแรงงานข้ามชาติ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ (รายเดือน)

๓. ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ (บุคลากรฝ่ายสารสนเทศและการจัดการความรู้)

๔. คำนิยาม

๔.๑ การจัดการข้อร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๔.๒ ผู้ร้องเรียน

ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมอนามัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๔.๓ ศูนย์รับข้อร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๔.๔ ช่องทางการร้องเรียน

โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล้องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และอื่นๆ

๔.๕ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

บุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

๔.๖ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้าฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

๔.๗ ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย

การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการกรมอนามัย เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้อำนาจไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วย และอื่นๆ

๕. ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข

ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

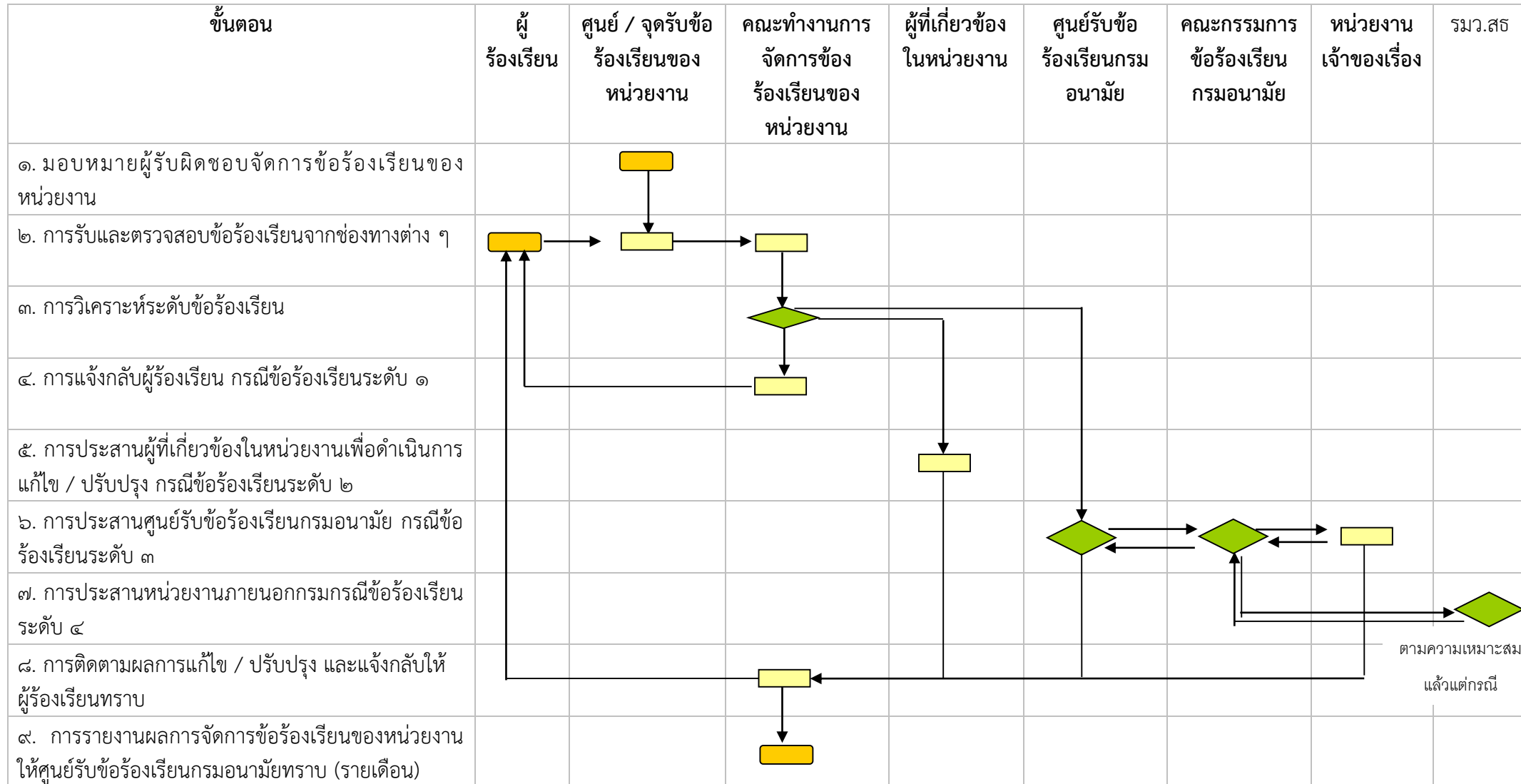
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ ๔ หมายถึง มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน	- สอบถามข้อมูลและขอแผนผังวิธีการผลิตเครื่องกรองน้ำระบบทรายกรองซ้ำ	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเองได้)	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของกรมอนามัย	- การเรียกร้องให้กรมอนามัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วนและอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานื่อนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	ตามความเหมาะสมของเรื่องที่ต้องการดำเนินการ	รมว.สธ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่าย ที่รับผิดชอบงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ แจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๕๔ ๒๖๙๒๗๗ ต่อ ๑๑๕, ๐๘๑ ๙๘๐๐๙๙๗)

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

๑. โทรศัพท์
๒. โทรสาร
๓. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
๔. หนังสือ/จดหมาย
๕. กล่องรับเรื่องร้องเรียน
๖. E – mail
๗. เว็บไซต์
๘. เว็บไซต์
๙. Face book
๑๐. อื่นๆ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑ และแบบฟอร์ม Complaint_๐๒)

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้หน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ ๒ - ๓ ราย ขอให้กรมอนามัยส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลายโดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของกรมอนามัย และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แฉมข่อข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย (สกก.) เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอกรมอนามัยพิจารณาส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์อนามัยเขตพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์อนามัยเขต อาจพิจารณาเป็น ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยพิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวกลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของหน่วยงานส่วนกลาง ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนักส่งเสริมสุขภาพพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ความผิดพลาดในการรักษาทำให้ผู้ป่วยพิการ/เสียชีวิต ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย รายงานรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมกรมอนามัยเพื่อพิจารณาส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขึ้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของกรมอนามัย ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมอนามัย ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยทราบ

(รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๙.๑ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของกรมอนามัย ก่อนวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานกรมอนามัย รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรณีอนามัย

หน่วยงาน : ผู้บันทึกข้อร้องเรียน : โทรศัพท์ :

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน	รายละเอียด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	ระดับ ข้อร้องเรียน	แจ้งผลการ ตรวจสอบ/ความ คืบหน้าของการ ดำเนินการ	ผลการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน	ปัญหาและ ข้อเสนอแนะจาก ข้อร้องเรียน
		☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ร้องเรียนกับ จนท. ☐ กล้องรับเรื่อง ร้องเรียน ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ อีเมลล์ ☐ เว็บบอร์ด ☐ เว็บไซต์ ☐ อื่นๆ (ระบุ)			☐ การทุจริต ☐ การปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบ ☐ การไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณการกรม อนามัย เช่น จนท. บริการไม่ดี ใช้งานไม่ สุภาพ ฯลฯ ☐ การฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม ขรก.พลเรือน ☐ เหตุเดือดร้อน รำคาญ ☐ ละเมิดในสิทธิตาม กฎหมาย (พรบ.สธ.) ☐ การปฏิบัติไม่ถูกต้อง ตามหลักสุขาภิบาล อาหารและน้ำก่อให้เกิด ความเจ็บป่วย ☐ อื่น ๆ	☐ ระดับ 1 ประสานงาน หน่วยงานอื่น ดำเนินการแก้ไข ☐ ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเองได้) ☐ ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้ พิจารณาแก้ไข ปัญหา) ☐ ระดับ 4 ข้อร้องเรียนที่มี ผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญ เร่งด่วน และอยู่ใน อำนาจของ รพว.สธ.	☐ ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง ☐ เกิน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) ☐ ไม่สามารถแจ้งได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียน ไม่ระบุที่อยู่หรือระบุ ไม่ชัดเจน ☐ ไม่สามารถแจ้งได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียน ไม่ระบุที่อยู่หรือระบุ ไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่าน สื่อสาธารณะแล้ว ☐ อื่น ๆ.....	☐ อยู่ระหว่างการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ☐ ตรวจสอบแล้ว พบว่าไม่มีมูล ☐ อยู่ระหว่าง พิจารณาบทลงโทษ ☐ มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)..... ☐ ดำเนินการแก้ไข/ ประสานเรียบร้อยแล้ว ☐ อื่น ๆ.....	

หมายเหตุ ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ 3 พิจารณาตามความเหมาะสม)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรมอนามัย

หน่วยงาน : ผู้รับผิดชอบ : โทรศัพท์ :

เดือน / ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน						ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน
		ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ระดับข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน (เรื่อง)	ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	
		- โทรศัพท์		- การทุจริต		- ระดับ 1		- ภายใน 15 วัน		- อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง		จำนวน.....เรื่องได้แก่
		- โทรสาร		- การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ		- ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข		- นับจากวันที่รับเรื่อง		- ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล		
		- ร้องเรียนกับ จนท. ร้องเรียน		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- เกิน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ).....		- ตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูล		
		- กล่องรับเรื่อง		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- อยู่ระหว่างพิจารณา		
		- หนังสือ/จดหมาย		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- พบว่าไม่มีมูล		
		- อีเมลล์		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- อยู่ระหว่างพิจารณา		
		- เว็บบอร์ด		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- ตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูล		
		- เว็บไซต์		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- อยู่ระหว่างพิจารณา		
		- อื่นๆ (ระบุ).....		- การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัย เช่น จนท.บริ		- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเอง)		- ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- อยู่ระหว่างพิจารณา		
				- การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน		- ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข ปัญหา)		- ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)		
				- เหตุเดือดร้อนรำคาญ		- ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข ปัญหา)		- ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อ		- ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว		
				- ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ)		- ระดับ 4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.		- สาธารณะแล้ว		- อื่น ๆ		
				- การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วย								
				- อื่น ๆ								

สรุปข้อชมเชย

เดือน/ปี	จำนวนผู้ได้รับ การชมเชย (คน)	ช่องทางการรับ ข้อชมเชย	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน		
				ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง	เกิน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง	ไม่สามารถแจ้งได้
				จำนวน.....เรื่อง	จำนวน.....เรื่อง	จำนวน.....เรื่อง