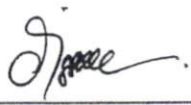




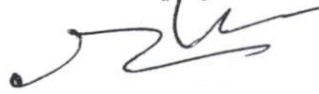
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร  
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
รหัสกระบวนการงาน \_\_\_\_\_

ผู้รับผิดชอบ 


(นางภัทรานิษฐ์ บุญวิบูลย์)

ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

ทบทวนโดย 

(นายแพทย์ภัทรพล จึงสมเจตไพศาล)

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักบริหาร

อนุมัติโดย 

(นายแพทย์ภาณุวัฒน์ ปานเกต)

ตำแหน่ง : รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่บังคับใช้ .....

สถานะเอกสารควบคุม

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๒	ของ ๑๑

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑ วัตถุประสงค์	๓
๒ ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓ ขอบเขต	๖
๔ ความรับผิดชอบ	๖
๕ คำจำกัดความ	๗
๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๗ กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	๙
๘ การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๐
๙ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๓	ของ ๑๑

#### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บริการกับประชาชนผู้ที่ได้รับปัญหาความเดือดร้อน ผลกระทบจากระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน เช่น การรักษาพยาบาล การรับบริการจากสถานพยาบาลค่าพยาบาลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นต้น รวมถึงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทั้งภาครัฐและเอกชนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตามกระบวนการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เป็นธรรม และยุติธรรมถูกต้องตามระเบียบเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างดีที่สุด

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๔	ของ ๑๑

๒. ผังกระบวนการทำงาน

๒.๑) กระบวนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ก)

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๕ - ๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๒	ลงทะเบียนในระบบ crm.hss.moph.go.th	๕ นาที		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๓	หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที		ผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร
๔	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ	๑๐ นาที		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูล (ข)	๓๐ นาที		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖	รับแจ้งผลรายงานในระบบ crm.hss.moph.go.th	๕ นาที		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗	รวบรวม/สรุปผลและรายงาน	๑๐ นาที		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๘	สิ้นสุดการดำเนินการให้ผู้บริหาร			
	รวม	๑.๑๕ นาที		



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๕	ของ ๑๑

๒.๒) กระบวนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ข)

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕ - ๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	ลงทะเบียนในระบบ crm.hss.moph.go.th	๕ นาที		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓	ตรวจสอบข้อมูล	๓๐ นาที		ผู้อำนวยการสำนักบริหาร
๔	ไม่มีมูล / มีมูล	๒๐ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม
๕	ดำเนินการตามกระบวนการ	๑๐ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม
๖	ไกล่เกลี่ย/ยอมความ / ไม่ไกล่เกลี่ย/ยอมความ	๓๐ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม
๗	ดำเนินการ/ยุติเรื่อง	๕ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม
๘	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม
๙	แจ้งศูนย์/รายงานใน crm.hss.moph.go.th	๒๐ นาที		สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ฯ
	รวม	๒.๑๕ นาที		

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๖	ของ ๑๑

### ๓. ขอบเขต

ตามคำสั่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๑ ช่องทาง จากนั้น ดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ crm.hss.moph.go.th เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการพิจารณาส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ดำเนินการรวบรวม แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบตามระยะเวลาของกระบวนการ และสรุปรายงานประจำเดือนเสนอต่อผู้บริหาร และกระทรวงสาธารณสุขรับทราบ

### ๔. ความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีหน้าที่

๑. พัฒนา ขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๒. ควบคุม กำกับ และประเมินผลยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และการพิทักษ์สิทธิของประชาชน
๓. ควบคุม กำกับ รับรอง มาตรฐาน และการบังคับใช้กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๔. พัฒนาระบบเฝ้าระวัง การคุ้มครอง และการเยียวยาผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๕. พัฒนาขีดความสามารถของประชาชน และภาคีเครือข่ายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๖. พัฒนา ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๗. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ประเมิน ถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๘. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

#### ๔.๒ อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

มีบทบาทหน้าที่ สั่งการและกำกับดูแล มอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

#### ๔.๓ รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ฝ่ายบริหาร)

มีบทบาทหน้าที่ มีบทบาทหน้าที่ สั่งการและกำกับดูแล มอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### ๔.๔ ผู้อำนวยการสำนักบริหารมีบทบาทหน้าที่

๔.๔.๑ พิจารณา วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

๔.๔.๒ ประสานการปฏิบัติงานและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๗	ของ ๑๑

๔.๔.๓ รายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติงาน และหลังภารกิจเสร็จเรียบร้อยแล้ว

#### ๔.๕ คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณา วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ติดตามประสานงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการติดตาม พิจารณาแก้ไขเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบ จัดทำฐานข้อมูล สรุป และประเมินผลเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้บริหารและผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๖ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๔.๖.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังนี้ ด้วยตนเอง, เว็บไซต์ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง), อีเมล (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง), เฟซบุ๊กกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, โทรศัพท์ (สำนัก/กอง), หนังสือเอกสาร, จดหมาย, Callcenter ๐ ๒๑๙๓ ๗๙๙๙, สื่อมวลชน และสื่อโซเชียลมีเดีย

๔.๖.๒ วิเคราะห์ ติดตามประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เร่งรัดติดตามผลตามกระบวนการ (Flow Chart) และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

### ๕. คำจำกัดความ

#### ๕.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง

เรื่องที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จากการให้บริการของสถานพยาบาล และการบริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ไม่เป็นธรรมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

๕.๑.๒ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๕.๑.๓ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติชั่วทั้งส่วนตัวหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๕.๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### ๕.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง

ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### ๕.๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง

ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ และหน่วยงานในการดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๘	ของ ๑๑

#### ๕.๔ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง

การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงานการแก้ไขปัญหา การควบคุมงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

#### ๕.๕ ผู้ร้องเรียน หมายถึง

ประชาชนผู้มารับบริการ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ได้รับปัญหาความเดือดร้อนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆผู้ที่ได้รับผลกระทบจากหน่วยงานในการควบคุมกำกับของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### ๕.๖ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้ ด้วยตนเอง, เว็บไซต์ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง), อีเมล (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง), เฟซบุ๊กกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, โทรศัพท์ (สำนัก/กอง), หนังสือเอกสาร, จดหมาย, Callcenter ๐ ๒๑๙๓ ๗๙๙๙, สื่อมวลชน และสื่อโซเชียลมีเดีย

#### ๕.๗ ระบบ crm.hss.moph.go.th หมายถึง

ระบบข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในการติดตาม กำกับ การดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบ

### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ กรณีที่ ๑ การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังนี้

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ด้วยตนเอง
- เว็บไซต์ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง)
- อีเมล [crmhss.moph@gmail.com](mailto:crmhss.moph@gmail.com) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนัก/กอง)
- เฟซบุ๊กกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- โทรศัพท์ (สำนัก/กอง)
- หนังสือเอกสาร
- จดหมาย
- Callcenter ๐ ๒๑๙๓ ๗๙๙๙
- สื่อมวลชน
- สื่อโซเชียลมีเดีย

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องและบันทึก ลงระบบ crm.hss.moph.go.th

๖.๑.๓ เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหาร พิจารณา ส่งมอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการ(ข) และดำเนินการบันทึกลงระบบ crm.hss.moph.go.th



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๙	ของ ๑๑

๖.๑.๕ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดทำสถิติสรุปและรายงานเสนอผู้บริหารรับทราบ

๖.๒ กรณีที่ ๒ การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

๖.๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๒ ดำเนินการลงบันทึกข้อมูลลงระบบ crm.hss.moph.go.th

๖.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลภายใน ๑๕ วัน, ๓๐ วัน, เรื่อยๆ ๖๐ วัน ดังนี้

(๑) กรณีมีมูล โดยพิจารณาถ้าอยู่ในความดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

- โกล่เกลี่ยและยอมความ ดำเนินการยุติเรื่องและรายงานลงระบบ crm.hss.moph.go.th

- ไม่โกล่เกลี่ยและไม่ยอมความ ดำเนินการตามกฎหมาย ถือเป็นการยุติเรื่อง

และรายงานลงระบบ crm.hss.moph.go.th

- ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ถือเป็นการยุติเรื่อง และรายงานลงระบบ crm.hss.moph.go.th

(๒) กรณีไม่มีมูล ดำเนินการการตรวจสอบหากพบว่าไม่มีมูล ดำเนินการยุติเรื่อง แจ้งศูนย์และรายงานลงระบบ crm.hss.moph.go.th

๖.๒.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ / สรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

๗. เอกสารที่เกี่ยวข้อง(กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน ฯลฯ)

๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

- มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

- มาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา และการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้ง

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๑๐	ของ ๑๑

ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

- มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้น เกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายใน ๑๕ วัน

๗.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

- ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

- ข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการ ส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

- ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

## ๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

### ๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. แผนงาน/โครงการ		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หัวหน้ากลุ่มศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี
๓. หนังสือราชการบันทึกราชการ การขออนุมัติ /การจัดซื้อจัดจ้าง		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้กรกฎาคม ๒๕๕๙	หน้า ๑๑	ของ ๑๑

๔. เนื้อหา ข้อมูล ผู้ร้องเรียน		ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี
๕. รายงานการประชุม/ รายงานผลการดำเนินงาน/ สรุปผล		ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี
๖. สื่อ		ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน	- เข้าแฟ้มเอกสาร - รูปถ่าย - ซีดี - เอกสารสิ่งพิมพ์ - เรียงตามปี พ.ศ.	๕ ปี

#### ๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล/ตัวชี้วัด

##### ๙.๑ ตัวชี้วัด

๙.๑.๑ ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สามารถใช้คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อการปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๙.๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

##### ๙.๒ เกณฑ์ชี้วัด

๙.๒.๑ ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สามารถใช้คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อการปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๙.๒.๒ ร้อยละ ๘๕ ร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน