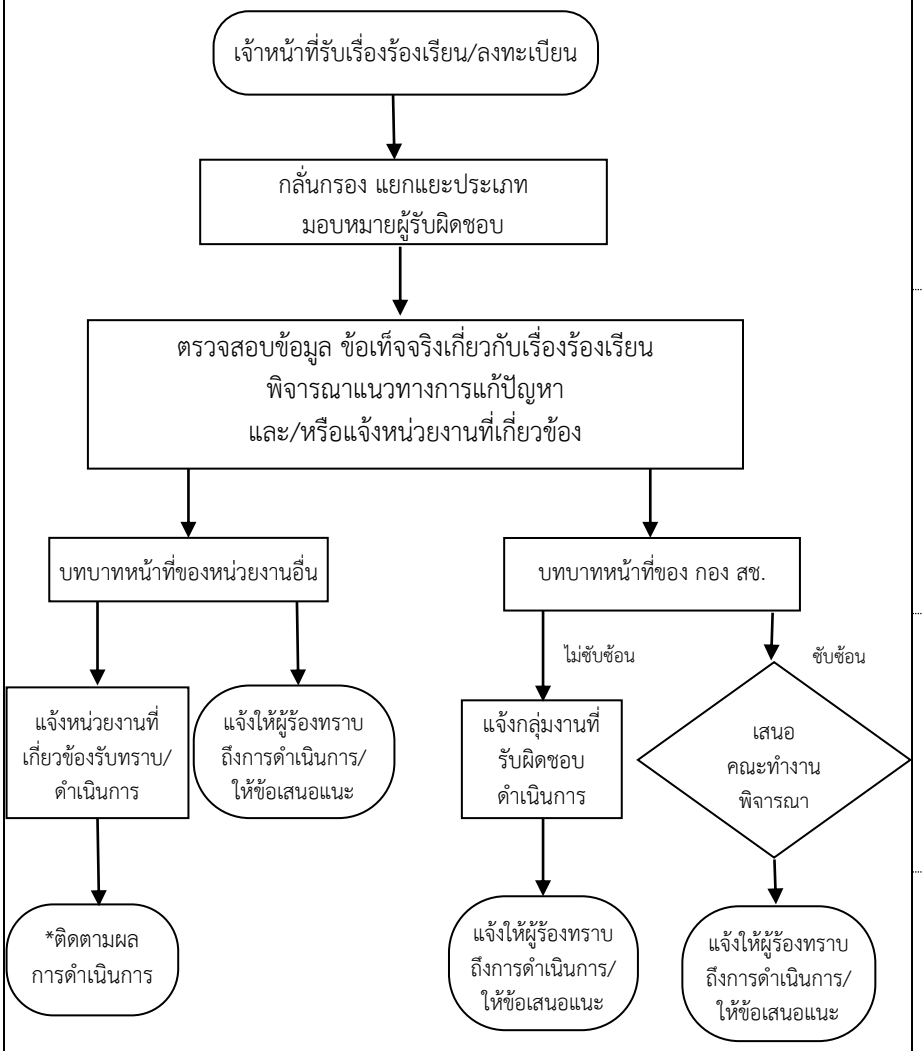
การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผังกระบวนการทำงาน

ขั้นตอนกระบวนการ	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	๑ วัน	สนทญา อภิญญา
	๓ วัน	ศุภัคชญา เจษฎา
	๑๐ วัน	ศุภัคชญา เจษฎา
	๑ วัน	ศุภัคชญา เจษฎา
รวบรวม/รายงานผลการดำเนินงาน	๑๕ วัน (เวลารวม)	ศุภัคชญา เจษฎา

ภาพที่ ๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

***หมายเหตุ**: การติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/การติดตามอาจไม่แน่นอน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีของพื้นที่

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ/แต่งตั้งคณะทำงาน

๒.๑.๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๒.๒ จัดทำกรอบ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๑ ทบทวน ศึกษา ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๒ จัดทำกรอบ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๓ ประชุมคณะทำงานฯ พิจารณากรอบ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๔ สรุปผลการประชุมพิจารณากรอบ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๕ แจ้งเวียนกรอบ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

๒.๓ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน จำแนกออกเป็นกรณีต่าง ๆ ดังนี้

๒.๓.๑ <u>กรณีเดินทางมาร้องเรียนที่จุดบริการรับเรื่องร้องเรียน</u>

๑) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน ชี้แจงข้อมูล ให้ข้อเสนอแนะผู้ร้องเบื้องต้น

๒) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน กลั่นกรอง/แยกแยะประเภทเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๓) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พิจารณาแนวทางแก้ปัญหาและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน/มีแนวทางอยู่แล้ว ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๕) กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ให้เสนอคณะทำงานพิจารณาและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยว‘ ๓ รับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๒.๓.๒ <u>กรณีส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานทางราชการอื่น ๆ</u>

๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน และเสนอเรื่องผู้บังคับบัญชาพิจารณา

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณากลั่นกรอง แยกประเภท และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

๓) คณะทำงานฯ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน/มีแนวทางอยู่แล้ว ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๖) กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ให้เสนอคณะทำงานพิจารณา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓ <u>กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์</u>

๑) เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียด ให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น และบันทึกข้อมูล/ลงทะเบียน

๒) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน/มีแนวทางอยู่แล้ว ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๔) กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ให้เสนอคณะทำงานพิจารณา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๒.๓.๔ <u>กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กอง สช.</u> http://phc.moph.go.th/

๑) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์กอง สช. ลงทะเบียน/เสนอเรื่อง

๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลั่นกรอง แยกประเภท และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

๓) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน/มีแนวทางอยู่แล้ว ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๕) กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ให้เสนอคณะทำงานพิจารณา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ/พิจารณา และดำเนินการแล้วแต่กรณี และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

๒.๓.๕ <u>กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน</u>

๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน/เสนอเรื่องผู้บังคับบัญชา

๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (งานการเจ้าหน้าที่) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

๓) คณะทำงานตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้ดำเนินการแจ้ง/ชี้แจงผู้ร้องเพื่อทราบถึงผลการปฏิบัติ

๕) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการ หากข้อเท็จจริง/หลักฐาน/พยาน สามารถหักล้างมูลเหตุได้ ให้ดำเนินการแจ้ง/ชี้แจงผู้ร้องเพื่อทราบถึงผลการปฏิบัติ

๖) กรณีข้อเท็จจริง/หลักฐาน/พยาน ไม่สามารถหักล้างมูลเหตุได้ ให้ดำเนินการเสนอเรื่องให้อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพพิจารณาต่อไป และแจ้ง/ชี้แจงให้ผู้ร้องเพื่อทราบถึงผลการปฏิบัติ

๒.๔ การจำแนกเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ

๒.๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนหรือมีแนวทางในการดำเนินงานหรือมีแนวทางในแก้ไขปัญหาอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเป็นประเด็นใหม่ซึ่งมีความยุ่งยากในการจัดการเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมเสนอคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณา และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อไป

๒.๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบทบาทหน้าที่หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะมีการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการเป็นระยะ ๆ ต่อไป

๒.๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สามารถแบ่งช่องทางการร้องเรียนได้ ดังนี้

๒.๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒.๕.๒ ร้องเรียนทางจดหมายส่งถึง กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ที่อยู่ ๘๘/๔๔ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ ชั้น ๗ ตึกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒.๕.๓ ศูนย์ สบส. call center โทร ๐๒-๑๙๓-๗๙๙๙

๒.๕.๔ ร้องเรียนผ่านกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ อาคาร ๑ ชั้น ๑ ตึกสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๒-๕๙๐๒๘๗๖-๗ โทรสาร ๐๒-๕๙๐-๒๘๗๗

๒.๕.๕ ร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ ๐๒-๑๙๓๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๗๔๐

๒.๕.๖ ร้องเรียนช่องทางสื่อสารออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.phc.moph.go.th, Email: phc.division@gmail.com, Facebook: กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน/มูลนิธิ อสม.

๒.๕.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (www.1111.go.th) หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานอื่น ๆ

๒.๕.๘ ช่องทางอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯล