

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑				เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒		๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓		๑๕ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔		๑๐ นาที ๑๕ นาที ๑๕ นาที ๑๐ นาที	ลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕		๑๐ นาที ๑๕ วันทำการ รอบ ๖ เดือน รอบ ๙ เดือน รอบ ๑๒ เดือน	พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๖		๒ ชั่วโมง	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม และให้เปิดเผยข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

สำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้จัดทำขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน ดังนี้

คำนิยาม

- “หน่วยงาน” หมายถึง สำนักงานเลขาธิการกรม
- “ผู้บริหารหน่วยงาน” หมายถึง เลขาธิการกรม
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการกรม
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเลขาธิการกรม เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเลขาธิการกรม
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของเลขาธิการกรมแจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่เลขาธิการกรม ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เลขาธิการกรม
- “ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของเลขาธิการกรม มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เลขาธิการกรม
- “คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของเลขาธิการกรมมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เลขาธิการกรม

ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
โดยติดต่อที่ สำนักงานเลขาธิการกรม ชั้น ๒ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ในวันและเวลาราชการ)
๒. แจ้งเรื่องทาง - โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๑ หรือ ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๐
- โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๖๗๐

๓. ส่งเป็นหนังสือหรือจดหมาย ถึง
เลขานุการกรม
สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๒ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
๔. ส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน
บริเวณหน้าสำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๒ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



๕. แจ้งเรื่องผ่านทาง e-mail ของสำนักงานเลขานุการกรม
saraban_admin@hss.mail.go.th
๖. แจ้งเรื่องผ่านทาง link google form ของสำนักงานเลขานุการกรม
<https://forms.gle/ZSiDHkyOpcP๒VBfF๙>
๗. แจ้งเรื่องผ่านทาง Facebook : สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
<https://www.facebook.com/admin.hss.moph>

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

Website : <http://www.hss.moph.go.th>
สายด่วน กรม สบส. 1426

**สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข**
@admin.hss.moph · บริการสาธารณะหรือบริการภาครัฐ

ส่งข้อความ