



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน โทร. ๐ ๒๕๒๑ ๖๕๕๐ ต่อ ๓๐๓

ที่ สธ ๐๙๓๕.๐๒/ว ๗๖๒

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง

เรียน รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง / หัวหน้ากลุ่มงาน

ตามหนังสือสำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ว๓๘๓๙ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง ขอส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นั้น

ในการนี้ สถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง ได้กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ท่านและบุคลากรทุกกลุ่มงานปฏิบัติตาม และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งผู้เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายเกษม เวสสุธานนท์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง


แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	พิจารณาช่องทางร้องเรียน ดังนี้	
	- กล้องแดงรับใบแสดงความคิดเห็นและข้อชมเชย	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน
	- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง แบบออนไลน์	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน
	- โทรศัพท์ / โทรสาร	กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ
	- Email / Facebook สสม. / Website สสม.	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน
	- จดหมาย / หนังสือ	กลุ่มงานบริหารสารบรรณ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ
	- ร้องเรียนกับ จนท.	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๒.	มีเหตุการณ์ร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ที่พบเหตุการณ์ข้อร้องเรียน ภายในกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน
	- การทุจริต	
	- การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ	
	- การไม่ปฏิบัติตาม จรรยาข้าราชการกรมอนามัย เช่น จนท. บริการไม่ดี ใช้งานไม่ สุภาพ ฯลฯ	
	- การฝ่าฝืน ประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	
	- เหตุเดือดร้อน รำคาญ	
	- ละเมิดในสิทธิ ตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	
	- การปฏิบัติไม่ ถูกต้องตามหลัก สุขาภิบาลอาหารและน้ำ ก่อให้เกิดความ เจ็บป่วย	
	- อื่น ๆ	
๓.	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานต่างๆรับเรื่อง	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๔.	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง และแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนเบื้องต้น	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๕.	หัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการแก้ไข จัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งระดับข้อร้องเรียน ดังนี้	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
	ระดับ ๑ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง และรีบดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑ วัน	
	ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนที่กลุ่มงานแก้ไขปัญหาเองได้ ภายใน ๒ วัน	
	ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนที่ต้องรายงานผู้บริหารทราบ	
	ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มี ผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญ เร่งด่วน และอยู่ใน อำนาจของ รมว.สธ. ต้องแจ้ง กรมอนามัยให้รายงานผู้บริหารทราบ	

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๖.	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจัดทำรายงานข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ และการจัดการข้อร้องเรียน (รายละเอียดตามที่แบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้) ส่งมายังกลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน ภายใน ๒ วันทำการหลังจากพบเหตุการณ์	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๗.	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องนำใบบันทึกเหตุการณ์ และการจัดการข้อร้องเรียน ส่งที่กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน	หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๘.	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคนรวบรวมข้อมูล และสรุปเหตุการณ์ และรายงานข้อร้องเรียนไปที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมืองในแต่ละเดือน	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน
๙.	จัดทำรายงานข้อร้องเรียนไปยังกรมอนามัย <u>หมายเหตุ</u> ๑. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ - ๒ ให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เอง ๒. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ และระดับ ๔ ให้รายงานมายังกลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคนเพื่อรวบรวมข้อร้องเรียนส่งกรมอนามัย พิจารณาแก้ไขปัญหาต่อไป	กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน

ข้อมูล ณ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

แบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์การจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย
 สถาบันพัฒนาสุภาพระเทศเมือง โทร. ๐ ๒๐๓๕ ๑๖๖๕ ต่อ ๓๐๓

 กรมอนามัย <small>Ministry of Health, Thailand</small>	เลขที่รับ.....
วันที่รับ.....	เวลา.....
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง นาย/นาง/นางสาว โทรศัพท์ภายใน..... กลุ่มงาน..... ได้รับเรื่องจาก นาย/นาง/นางสาว..... โทรศัพท์..... หมายเลขประจำตัวประชาชน..... ที่อยู่..... <input type="checkbox"/> ผู้รับบริการมีความประสงค์ขอให้ปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ผู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <input type="checkbox"/> ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	
เรื่อง :	
รายละเอียดเหตุการณ์:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ ลงชื่อหัวหน้ากลุ่มงาน.....ผู้ตรวจสอบ	
คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาสุภาพระเทศเมือง เลขรับที่.....	
ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ ระดับข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ ประเภทของการร้องเรียน <input type="checkbox"/> พฤติกรรมบริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> อาคารสถานที่ ระบุ..... <input type="checkbox"/> รูปแบบการบริการ ระบุ..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	

หมายเหตุ - ส่งรายงานกลับไปทีกลุ่มงานพัฒนางานองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน ภายใน 2 วันทำการ หลังจากพบเห็นเหตุการณ์