



กองแผนงาน กรมอนามัย
PLANNING DIVISION

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
กองแผนงาน กรมอนามัย

Contact Us :

กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีและระบบข้อมูล กองแผนงาน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
88/22 ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
โทรศัพท์ 0 2590 4301

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กองแผนงาน กรมอนามัย

หลักการและเหตุผล

กองแผนงาน กรมอนามัย ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงประชาชนและบุคลากรของกรมอนามัย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัด

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและกรอบการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่กองแผนงาน ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา และตอบข้อร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ:

1. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน.
2. เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง.
3. เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน.
4. เพื่อนำข้อมูลจากการร้องเรียนไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของกองแผนงาน

และยกระดับคุณภาพการให้บริการของกองแผนงานอย่างต่อเนื่อง

คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในคู่มือฉบับนี้ จึงได้กำหนดคำจำกัดความที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้:

- **"เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์"** หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ของกองแผนงาน กรมอนามัย, ไปรษณีย์/หนังสือ, เว็บไซต์ของกองแผนงาน กรมอนามัย, สื่ออิเล็กทรอนิกส์, การติดต่อด้วยตนเอง, และจากหน่วยงานอื่น. ซึ่งรวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ, การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, การร้องเรียนทางวินัย, การขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ, การร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง, การสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ, และคำชมเชย
- **"ผู้รับบริการ"** หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์, ผู้ชมเชย, ผู้มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนและชมเชย
- **"เจ้าหน้าที่"** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกองแผนงาน

- **"ผู้ร้องเรียน"** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกองแผนงาน รวมถึงช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกองแผนงาน
- **"ผู้สอบถามข้อมูล"** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกองแผนงาน และช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของกองแผนงาน
- **"ผู้เสนอแนะ"** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกองแผนงาน และช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองแผนงาน
- **"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ"** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองแผนงาน
- **"คำชมเชย"** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของกองแผนงาน
- **"บัตรสนเท่ห์"** หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ (หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์กองแผนงานอาจพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แต่จะไม่ดำเนินการสอบสวนหรือแจ้งผลกลับ เว้นแต่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสาธารณะ)
- **"การจัดการข้อร้องเรียน"** หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ
- **"การตอบสนอง"** หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกองแผนงานให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

1. การรับเรื่องร้องเรียน

1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร: รับเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ ไปรษณีย์, หนังสือ, เว็บไซต์ของกองแผนงาน, สื่ออิเล็กทรอนิกส์, การติดต่อด้วยตนเอง, และจากหน่วยงานอื่นๆ โดยดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอนามัย เพื่อให้การบริหารจัดการเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามได้

1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร: กรณีประชาชนหรือบุคลากรกรมอนามัยร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้:

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน: ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อความสะดวกในการประสานงานและการแจ้งผล
- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน: สอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร, เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด, และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน
- ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและป้องกันความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน. จากนั้นให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 4301

2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน โดยจะต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่สามารถดำเนินการได้
- หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร (เช่น ผู้อำนวยการกองแผนงาน) เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง, ปัญหา, สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมถึงการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกในอนาคต
- แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ
- เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4. การตอบข้อร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการ
- รายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องเรียน บันทึกลงในฐานข้อมูล เพื่อเป็นหลักฐานและใช้ในการติดตามผล
- พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

5. การรวบรวมข้อมูล

- จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย

- เสนอผู้บริหารและรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยแก่กรมอนามัย ทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงาน

6. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- 6.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- 6.2 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539
- 6.3 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- 6.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548
- 6.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 6.6 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 6.7 กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน
- 6.8 คู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัย 2564 (และหากมีฉบับปรับปรุงแก้ไข)

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อชมเชย

กองแผนงาน กรมอนามัย กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบุคลากรในการเข้าถึงบริการ ดังนี้

- 7.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัย
- 7.2 โทรศัพท์สายตรงกองแผนงานทุกเบอร์
- 7.3 เว็บไซต์กองแผนงาน
- 7.4 สื่อดิจิทัลกองแผนงาน (เช่น Facebook Page, Line Official Account ของกองแผนงาน)
- 7.5 กล้องรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย (ระบุตำแหน่ง: เช่น บริเวณชั้น 2 อาคาร 1 กรมอนามัย)
- 7.6 หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

8. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนของกองแผนงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันของบุคลากรในกองแผนงาน โดยมีผู้รับผิดชอบหลักดังนี้

- **งานระบบข้อมูล (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย) กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยี และระบบข้อมูล กองแผนงาน กรมอนามัย:** ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่อง ประสานงานเบื้องต้น
- **กลุ่มอำนวยการ:** บันทึกข้อมูล ติดตามความคืบหน้า ส่งต่อเรื่อง และรายงานผล
- **หัวหน้ากลุ่มงาน:** ทำหน้าที่พิจารณา วิเคราะห์ประเด็น และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา
- **ผู้อำนวยการกองแผนงาน:** ทำหน้าที่กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และตัดสินใจในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน หรือมีผลกระทบสำคัญ
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กรมอนามัย ของกองแผนงาน:** ให้การสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมของกรม

9. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

กองแผนงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับและตอบข้อร้องเรียน ดังนี้:

- **ความรวดเร็ว:** เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที และดำเนินการส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด
- **ความสะดวก:** ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายและได้รับความสะดวกในการให้ข้อมูล
- **ความชัดเจน:** มีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน
- **ความโปร่งใส:** มีระบบการบันทึกข้อมูลและติดตามผลการดำเนินการที่ตรวจสอบได้
- **การแจ้งความคืบหน้า:** เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมถึงการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ
- **การติดตามผล:** มีระบบการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการจัดการจนแล้วเสร็จ
- **การตอบกลับ:** หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความคืบหน้าได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 4301

10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและได้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน กองแผนงานได้จัดทำ "แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน กองแผนงาน กรมอนามัย" เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลสำคัญของผู้ร้องเรียนและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน โดยแบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ:

- รวบรวมข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานและแจ้งผลการดำเนินการ
- บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เป็นเอกสารหลักฐานในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
- อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล

****การแนบแบบฟอร์ม:** แบบฟอร์ม "แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน กองแผนงาน กรมอนามัย" จะถูกแนบท้ายคู่มือฉบับนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดหรือนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที

11. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กองแผนงาน กรมอนามัย ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) อย่างเคร่งครัด โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติดังนี้:

- **การเก็บรวบรวมข้อมูล:** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรวบรวมเท่าที่จำเป็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น เพื่อใช้ในการระบุตัวตน ติดต่อประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจะมาจากช่องทางที่ท่านให้ข้อมูลโดยตรง หรือช่องทางที่กฎหมายอนุญาตให้ดำเนินการได้
- **วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล:** ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อ:
 - ดำเนินการและจัดการเรื่องร้องเรียนที่ท่านยื่นเข้ามา
 - ติดต่อสื่อสารกับท่านเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ
 - วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน กรมอนามัย
 - ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง
- **การใช้และการเปิดเผยข้อมูล:** ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ข้างต้นเท่านั้น และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้ง หรือเป็นการเปิดเผยที่กฎหมายกำหนดให้กระทำได้ เช่น การเปิดเผยต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ หรือการเปิดเผยตามคำสั่งศาล
- **มาตรการรักษาความปลอดภัย:** กองแผนงานมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อป้องกันการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือโดยมิชอบ ซึ่งรวมถึงการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการจัดเก็บข้อมูลในระบบที่มีความปลอดภัย
- **ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูล:** ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนและการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าว ข้อมูลจะถูกทำลายหรือลบออกจากระบบอย่างปลอดภัย
- **สิทธิของเจ้าของข้อมูล:** ในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ท่านมีสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดังนี้
 - **สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล:** ท่านมีสิทธิขอเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับท่าน
 - **สิทธิในการแก้ไขข้อมูล:** ท่านมีสิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์
 - **สิทธิในการลบข้อมูล:** ท่านมีสิทธิขอให้ลบ หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเก็บรักษาไว้
 - **สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูล:** ท่านมีสิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในบางกรณี

- **สิทธิในการคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล:** ท่านมีสิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในบางกรณี
- **สิทธิในการให้ออนย้ายข้อมูล:** ท่านมีสิทธิขอรับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้โดยอัตโนมัติ และสามารถส่งหรือโอนข้อมูลไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่นได้
- **ช่องทางการใช้สิทธิ:** หากท่านต้องการใช้สิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ท่านสามารถติดต่อได้ที่ งานระบบข้อมูล (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย) กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีและระบบข้อมูล กองแผนงาน กรมอนามัย โทรศัพท์ 0 2590 4301 หรือตามช่องทางติดต่อที่กองแผนงานกำหนด

12. การจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีความละเอียดอ่อน/ซับซ้อน

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความละเอียดอ่อน ซับซ้อน หรืออาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือมีผลผูกพันทางกฎหมาย กองแผนงานจะดำเนินการเป็นพิเศษ ดังนี้:

- **การประเมินเบื้องต้น:** เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องประเมินความละเอียดอ่อนและความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไปโดยทันที
- **การแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ:** ผู้บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ หรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการในประเด็นดังกล่าวโดยเฉพาะ
- **การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก:** ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องอาญา กองแผนงานจะประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **การรักษาความลับ:** เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนประเภทนี้ จะต้องรักษาความลับของข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

13. การติดตาม ประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพสูงสุด กองแผนงานจะดำเนินการดังนี้:

- **การติดตามผล:** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้น
- **การประเมินประสิทธิภาพ:** มีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจาก
 - ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการ
 - อัตราความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา
 - ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน (หากมีการสำรวจ)
 - จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลง หรือประเภทเรื่องร้องเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป

- **การนำผลไปปรับปรุง:** ผลการรวบรวมข้อมูลและประเมินผล จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่นำไปสู่การร้องเรียน และนำไปกำหนดมาตรการป้องกัน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/บริการของกองแผนงานให้ดียิ่งขึ้น
- **การทบทวนและปรับปรุงคู่มือ:** คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างน้อยทุก 2 ปี หรือเมื่อมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มั่นใจว่าคู่มือยังคงเป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน



กรมอนามัย
กองแผนงาน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน กองแผนงาน กรมอนามัย

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....กลุ่ม.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

เรื่องที่ร้องเรียนคืออะไร (ประเภทของเรื่องร้องเรียน เช่น บริการล่าช้า, พฤติกรรมเจ้าหน้าที่, การทุจริต)

.....
.....
.....

เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด

.....
.....

ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร และส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนอย่างไร

.....
.....
.....

วัน เวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ (ถ้ามี)

.....
.....

ข้อเรียกร้องหรือความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

.....

หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

หมายเหตุ :

- เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน 15 วันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ งานระบบข้อมูล (คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย) กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีและระบบข้อมูล กองแผนงาน กรมอนามัย โทรศัพท์ 0 2590 4301
- **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล:** ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ไว้ในแบบฟอร์มนี้ จะถูกเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยเท่าที่จำเป็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ ท่านมีสิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ สิทธิในการเข้าถึง ขอแก้ไข หรือลบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
กองแผนงาน 2568



ระบบการรับเรื่องร้องเรียน
กองแผนงาน 2568

