



## กรมอนามัย กองแผนงาน

### คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กองแผนงาน กรมอนามัย

#### ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

##### 1. การรับเรื่องร้องเรียน

1.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ website ของกองแผนงาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจาก หน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

1.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนหรือบุคลากรกรมอนามัยร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ ได้

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 4301

##### 2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### 3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

### 4. การตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับร้องเรียน บันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### 5. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ทุกเบอร์ของกองแผนงาน กรมอนามัย ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของกองแผนงาน กรมอนามัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น ประกอบด้วยร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแส การกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล /ขอคำแนะนำและคำชมเชย

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชมเชย หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนและชมเชย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกองแผนงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกองแผนงาน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกองแผนงาน

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกองแผนงาน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของกองแผนงาน

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองแผนงานหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกองแผนงาน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองแผนงาน

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองแผนงาน

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของกองแผนงาน

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกองแผนงานให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

## 6. การรวบรวมข้อมูล

จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมอนามัย เสนอผู้บริหาร และรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยแก่กรมอนามัย ทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน

## 7. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- 7.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- 7.2 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539
- 7.3 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- 7.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548
- 7.5 คู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัย 2564

## 8. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และข้อชมเชย

กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด 6 ช่องทาง ดังนี้

- 8.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัย
- 8.2 โทรศัพท์สายตรงกองแผนงานทุกเบอร์

8.3 เว็บไซต์กองแผนงาน

8.4 สื่อดิจิทัลกองแผนงาน

8.5 กล้องรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

8.6 หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

## 9. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

นภาพรณั นิมิตเดชกุลชัย นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองแผนงาน

คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปี 2565

## 10. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## 11. แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

**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.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

**หมายเหตุ**

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน 15 วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ งานรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูล กองแผนงาน กรมอนามัย โทรศัพท์ 0 2590 4301