

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการกรม	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการจัดการ “รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย”

### ๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เนื่องจากกรมอนามัยมีช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นสิ่งสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

### ๒. ขอบเขต (Scope)

การจัดการ “รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย” ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการจำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. บันทึกรับข้อความ เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน
๒. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย (<https://complaint.anamai.moph.go.th/index.php>)
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๔๐๐๐
๔. จดหมาย
๕. ศูนย์รับข้อร้องเรียนของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC๑๑๑๑ (<https://opm.๑๑๑๑.go.th/>)

### ๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

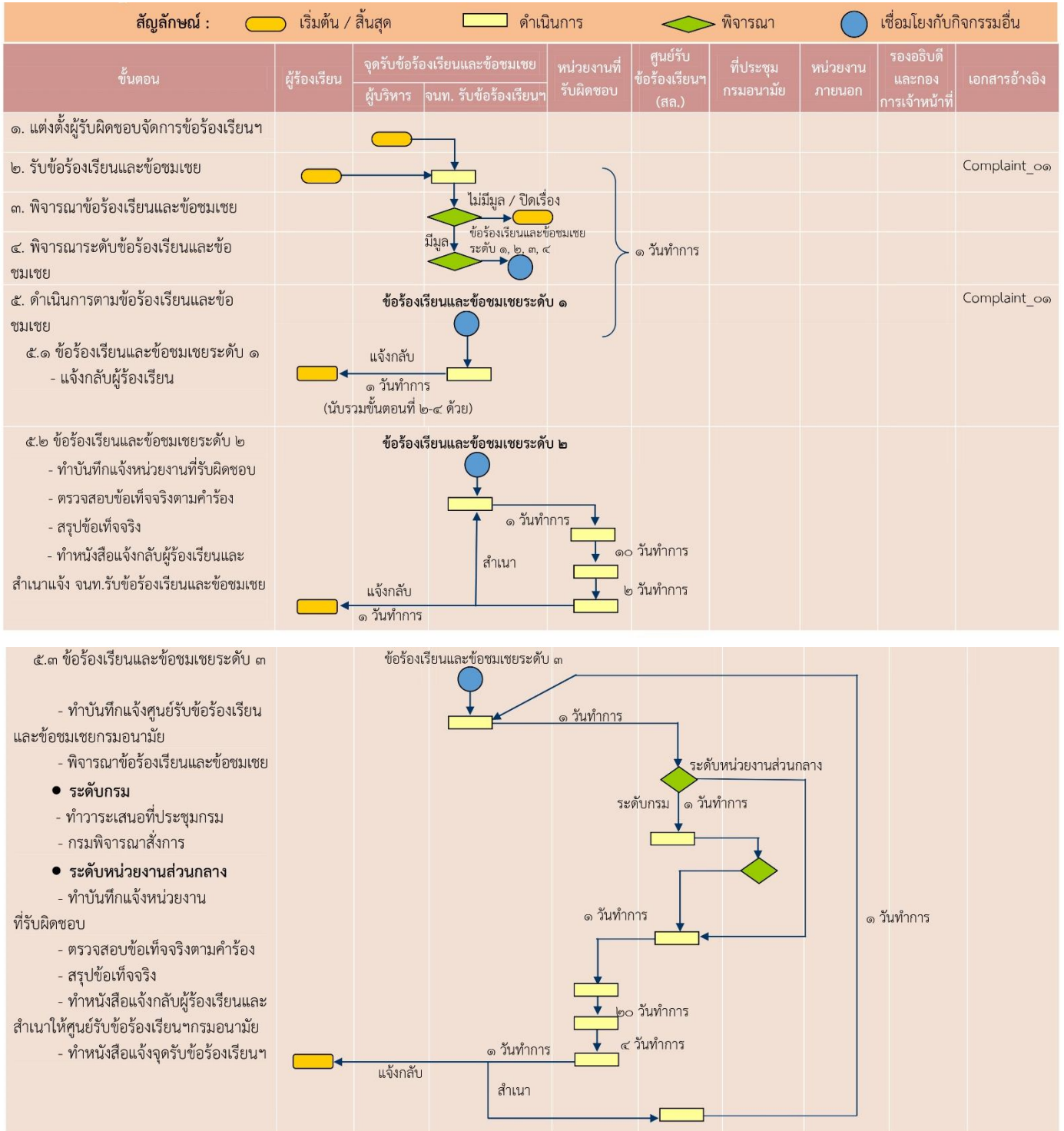
- ๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ
- ๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมา เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
- ๓.๕ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
- ๓.๖ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ และหน่วยงานภายนอก ศูนย์รับข้อร้องเรียนของรัฐบาล สป.๑๑๑๑๔.

### ๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย

- กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม
- คณะทำงานการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย



ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ (สล.)	ที่ประชุมกรมอนามัย	หน่วยงานภายนอก	รองอธิบดีและกองการเจ้าหน้าที่	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
<p>๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที</li> <li>- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</li> </ul>		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔							Complaint_๐๑
<p>๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑</li> <li>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒</li> </ul>		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒, ๓							Complaint_๐๒
<p>๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและข้อชมเชย</li> <li>- สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภาพรวมกรมอนามัย</li> <li>- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยเสนอเลขานุการกรมทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี เพื่อเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน ส่งให้กองการเจ้าหน้าที่</li> <li>- ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี</li> </ul>		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑-๔							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaint_๐๑</li> <li>- Complaint_๐๒</li> <li>- รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัย</li> <li>- แบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน กรณีดำเนินการเอง ของกรมอนามัย</li> </ul>