



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

คู่มือ การปฏิบัติต้งาน กระบวนงานจัดการ ข้อร้องเรียน และข้อชมเชย กรมอนามัย



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัย (Complaint and Complement Management Standard Operation Procedure)

๑. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงานในกรมอนามัย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมอนามัย

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบรายเดือน

๓. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรมอนามัย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัยที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานส่วนกลาง ศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๓ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ และศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย โดยมีสำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย เป็นผู้รับผิดชอบ

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าหน่วยงาน ระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนและข้อชมเชย เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกี่ยวกับการโฆษณาคนไทยไร้พุงทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักโภชนาการ

หน่วยงานภายนอกกรม หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนนอกสังกัดกรมอนามัย

วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

๑ วันทำการ หมายถึง การเริ่มนับตั้งแต่วันทำการที่รับเรื่องหรือดำเนินงาน ไปจนถึงวันทำการวันถัดไป เช่น เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยได้รับบันทึกร้องเรียนในวันศุกร์ ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันจันทร์ เป็นต้น

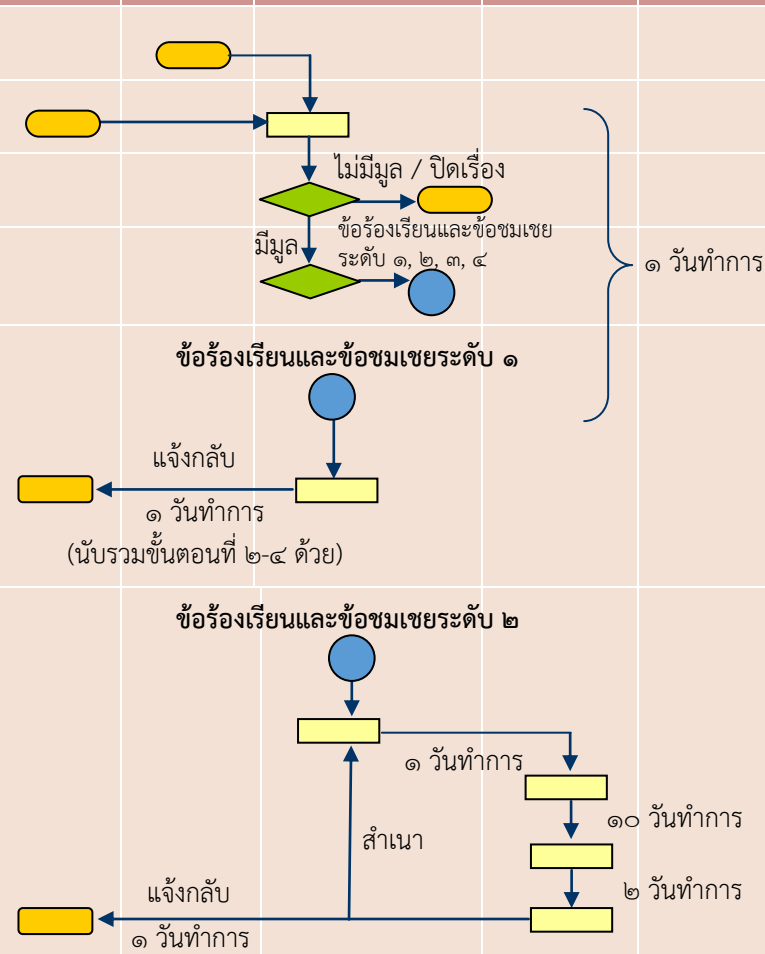
ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อชมเชยออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทั่วไป)	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเล็กน้อย ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมอนามัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านโภชนาการ	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็กน้อย (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย)	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพียงหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาธิการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๑๕ วันต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก)	-ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ จึงต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย รวมทั้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์กรมอนามัย	- การเรียกร้องให้กรมอนามัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ - เรื่องที่ผิดต่อข้อบัญญัติทางกฎหมาย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๓๐ วันต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	ที่ประชุมกรมอนามัย
๔	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย นอกเหนืออำนาจกรมอนามัย	ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมอนามัย	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขจรจัด หรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์ : เริ่มต้น / สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนฯ (สล.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี และกอง การเจ้าหน้าที่	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนฯ									
๒. รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									Complaint_๐๑
๓. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									
๔. พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย									
๕. ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย									Complaint_๐๑
๕.๑ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑ - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน									
๕.๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒ - ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ - ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง - สรุปรายข้อเท็จจริง - ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและ สำเนาแจ้ง จนท. รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย									



ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนฯ (สล.)	ที่ประชุม กรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี และกอง การเจ้าหน้าที่	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ						
<p>๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย 		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔							Complaint _๐๑

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย		หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนฯ (สส.)	ที่ประชุม กรรมอนามัย	หน่วยงาน ภายนอก	รองอธิบดี และกอง การเจ้าหน้าที่	เอกสารอ้างอิง
		ผู้บริหาร	จนท.รับข้อร้องเรียนฯ						
๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน และข้อชมเชย - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ - ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒, ๓							Complaint_๐๒
๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน และข้อชมเชย - สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชย - สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ภาพรวมกรรมอนามัย - ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชยกรรมอนามัยเสนอเลขานุการกรม ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี เพื่อเสนอต่อ ผู้บริหารหน่วยงาน ส่งให้กองการเจ้าหน้าที่ - ทำหนังสือส่งสรุปข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชยกรรมอนามัย ให้ศูนย์บริหาร จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวง สาธารณสุข ทุกเดือน / ทุกครึ่งปี / ทุกปี		ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑-๔							- Complaint_๐๑ - Complaint_๐๒ - รายงานสรุป ข้อร้องเรียนของ กรรมอนามัย - แบบฟอร์ม รายงานผลการรับ เรื่องร้องเรียน กรณี ดำเนินการเอง ของ กรรมอนามัย

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

ผู้บริหาร

๑. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๒. พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นผู้ที่มีจิตบริการเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย
๓. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานที่ชัดเจน
๔. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและชมเชยกรมอนามัย อาคาร ๑ ชั้น ๑ สำนักงานเลขานุการกรมทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน โทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐
๐๒ ๕๙๐ ๔๘๔๓ โทรสาร ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๐

ขั้นตอนที่ ๒ รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. โทรศัพท์ / โทรสาร	ทุกครั้งที่มีสายร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียน)	-
๔.๑ ระบบรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย http://๒๐๓.๑๕๗.๖๕.๒๕/complaint ๔.๒ เว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี www.๑๑๑๑.go.th ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่ Contact Point)	ทุกวัน (เช้า – ป้าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕. E-mail ๔๐๐๐@anamai.mail.go.th			
๖. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย / กล้องแสดงความคิดเห็น Facebook Fan Page /	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑)
๓. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) บันทึก ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็น ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขติดต่อกลับ ให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัตรสนเท่ห์
๒. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ไม่มีมูลความจริง ให้เก็บเรื่องไว้ เป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานใน ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น
๓. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณา ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย)
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ๔ ระดับ ได้แก่ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทั่วไป) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็กน้อย (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ (ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่แก้ไขได้ยาก) ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)

ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๕.๑ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. หากพิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนั้น เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๑ ให้ดำเนินการแจ้ง หรือตอบกลับผู้ร้องเรียนทันทีตามช่องทางต่างๆ ที่มีการร้องเรียน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ - ๔)
๒. บันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑)

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าเราจะนำข้อมูลนี้ไปนำเสนอ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือเสาะหา ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป
ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่รับข้อ ร้องเรียนและข้อ ชมเชย ณ จุดรับ ข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชยของ หน่วยงาน	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าเราจะนำข้อมูลนี้ไปนำเสนอ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือเสาะหา ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป
หนังสือ / จดหมาย / ตู้รับข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชย	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้ทำหนังสือแจ้งข้อมูล กลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันที - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกข้อความขอข้อมูลจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และทำหนังสือแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
เว็บไซต์ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนและ ข้อชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของ หน่วยงาน	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- พิมพ์ข้อความขอขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- พิมพ์ข้อความขอขอบคุณผู้ร้องเรียนตอบกลับทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้พิมพ์ข้อความ แจ้งข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันทีทางเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรม อนามัย / E-mail ของหน่วยงาน - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้โทรศัพท์สอบถาม หรือทำบันทึกข้อความ ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพิมพ์ข้อความแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบทาง เว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย / E-mail ของหน่วยงาน

ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑

ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เบอร์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐ โดยสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย

- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และกรมอนามัยมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิเสธ ไม่เต็มใจให้บริการ รวมถึงยังพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ฯลฯ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

๑. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ วันทำการ



๑. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงแก่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยทราบ
๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ
๓. หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๑๕ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าด้วย

ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกร้องเรียน สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๕.๓ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (สล.) เพื่อดำเนินการต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ซ้ำว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) หรือระดับหน่วยงานส่วนกลาง (ระดับ ๒) เพราะข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ จากหน่วยงาน ส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ของส่วนกลาง ตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์อนามัย พิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของศูนย์อนามัย อาจพิจารณาเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยพิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนและข้อชมเชยดังกล่าว กลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ของหน่วยงานส่วนกลาง

➤ **กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับกรม**

- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ
- **ที่ประชุมกรมอนามัย** พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย (ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนดการประชุมกรมอนามัยในแต่ละเดือนจากกองแผนงาน)
- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมกรมอนามัย ภายใน ๑ วันทำการ
- **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
 - (๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องโดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
 - (๒) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๔ วันทำการ
 - (๓) จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบไม่เกิน ๑ วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๓๐ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
- **ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

➤ **กรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับหน่วยงานส่วนกลาง**

- **เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ภายใน ๑ วันทำการ
- **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
 - (๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องโดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
 - (๒) ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๔ วันทำการ
 - (๓) ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบไม่เกิน ๑ วันทำการ หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๓๐ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยด้วย
- **ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย** จัดทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานต้นเรื่อง

ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓

ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ของศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอกรมอนามัยพิจารณา สั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕.๔ ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / เว็บไซต์ / ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนและข้อชมเชยนอกเหนืออำนาจกรมอนามัย ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมอนามัย และแนะนำหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน ๑ วันทำการ

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร / ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร/ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภายใน ๑ วันทำการ

ตัวอย่าง การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๔

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ ๒-๓ ราย ขอให้กรมอนามัยส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย โดยด่วน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของกรมอนามัย และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ขั้นตอนที่ ๖ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๒ ภายใน ๑๕ วันทำการ และข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒ หลังจากติดตามครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน เป็นเวลา ๑๐ วันทำการ
๒. หากไม่ได้รับรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีกรมอนามัยที่ได้รับมอบหมายทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยจัดทำบันทึกข้อความขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
๒. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากแฟ้มข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มีแล้วส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ทุกวันที่ ๒๕ ของแต่ละเดือน

- สรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยภาพรวมกรมอนามัย

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๑. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากทุกหน่วยงานของกรมอนามัย ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) ส่งให้ทุกหน่วยงานของกรมอนามัย โดยโหลดแบบฟอร์มจากเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการกรม และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบ ในวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยครบทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

- ทำหนังสือส่งสรุป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๑. ทำบันทึกข้อความสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑-๔ ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และกองการเจ้าหน้าที่
๒. ทำวาระการประชุมกรมอนามัย เสนอข้อมูลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับ ๓ ให้ที่ประชุมทราบ

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (แบบฟอร์ม Complaint_๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานกรมอนามัย รายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน
๓. รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
๔. แบบฟอร์มรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนกรณีดำเนินการเอง ของกรมอนามัย

๖. เอกสารอ้างอิง

๑. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของกรมอนามัย
๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับภูมิภาค
๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

จัดทำโดย :
สำนักงานเลขาธิการกรม
อนามัย

