

## ระดับที่ ๒ Advocacy/Intervention

ด้วยสำนักงานเลขานุการกรม เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนกรมอนามัย ทั้งจากประชาชน หน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายในกรมอนามัย การให้คำแนะนำปรึกษาและส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มีมาถึงกรม และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้กับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน จึงกำหนดแนวทาง/มาตรการในการขับเคลื่อนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนภายในกรมอนามัย ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

### ๒.๑ แนวทาง/มาตรการ

#### มาตรการ ยกระดับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ติดตามผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานภายในกรมอนามัยที่รับเรื่องร้องเรียนว่าได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใด
๓. ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานข้อร้องเรียนกรมอนามัย เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัย ขับเคลื่อนโดยใช้มาตรการ แนวทางที่กำหนด โดยสื่อสารและทำความเข้าใจพร้อมดำเนินการตามมาตรการ สอดคล้องกับกลยุทธ์ PIRAB ดังนี้

**P :** แนะนำให้คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกรมอนามัย เพื่อสร้างการรับรู้และเห็นถึงความสำคัญ ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีถึงกรมอนามัย รวมถึงการมีเครือข่ายการทำงาน ความร่วมมือ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

**I :** การใช้เทคโนโลยีได้แก่ระบบการรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อ ความสะดวก รวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานให้ทันสมัย

**R :** มีคู่มือแนวทางและมาตรการสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

**A :** ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายในกรมปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

**B :** มีการให้ความรู้และดำเนินการจัดประชุม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้าน การรับเรื่องร้องเรียนให้เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ครบถ้วน อย่าง มีประสิทธิภาพ

### ๒.๒ กำหนดประเด็นความรู้ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย โดยเข้าสัมมนาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC ๑๑๑๑

๒. สร้างการรับรู้กระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยกำหนดช่องทางการเผยแพร่/ การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยกำหนดช่องทางการเผยแพร่/การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน