

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ ๑๒ เดือน ☐ รอบ ๑๒ เดือน	
ตัวชี้วัดที่ ๗ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ ๗. ๓ ระดับความสำเร็จของการมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางชมบุญ โค้วสมจิน	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางธัญญ์พิชชา อภิธินไชยนันท์ นางสาวลลัภรณ์ ทิพย์อุทัย
โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๙๐ ๑๖๔๔	โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๓๒
คำอธิบาย : ● หน่วยงาน หมายถึง กลุ่ม/ฝ่าย/งาน ของสำนัก/กอง/กลุ่ม/กลุ่มงาน/สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ● ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ซึ่งต้องได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อ สกุล ตำแหน่ง ระดับ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และ e-mail ● การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น มีการทบทวนช่องทาง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการออกแบบขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ("Work Flow) มีการประสานส่งต่อเรื่องร้องเรียน มีการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยงาน เป็นต้น	
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน สำนักบริหาร	
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗
๑	๑. มีการกำหนดหน่วยงานภายในสำนัก/กอง หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง โดยสำนักบริหารได้มีการกำหนดหน่วยงานภายในสำนัก/กอง หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง ได้จัดคำสั่งแต่งตั้งนางสาวลลัภรณ์ ทิพย์อุทัย เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
๒	๒. มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กอง ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง โดยสำนักบริหารได้มีการมอบหมายภายในสำนักบริหารโดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหาร และกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๓	๓. มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กอง ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง และมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ โดยสำนักบริหารได้มีการมอบหมายภายในสำนักบริหาร ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ ตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหาร และกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๔	๔.๑ มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กอง ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ โดยสำนักบริหารได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องดำเนินการตามกระบวนการทำงานของเรื่องร้องเรียนและเป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร



คำสั่งสำนักบริหาร

ที่ ๗ / ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

สำนักบริหาร ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร สามารถตอบสนองต่อความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน คือ นางสาวลลยภรณ์ ทิพย์อุทัย เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน ช่องทางติดต่อ : หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๕๙๐๒๘๓๒ E-mail : anaka๑๒๐๔@hotmail.com

โดยให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน
๒. เป็นผู้ประสานการรับ/ส่งต่อข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นผู้ประสานการติดตามเร่งรัด การตอบหนังสือข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
๔. เป็นผู้รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร
๕. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

นางชมบุญ คุ้มสมจิน
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหาร



คำสั่งสำนักบริหาร

ที่ ๒ /๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักบริหาร ปิงปประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร สามารถตอบสนองต่อความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักบริหาร | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะกรรมการ |
| ๑.๓ หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑.๔ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ นางอมรรัตน์ ทวีกุล | คณะกรรมการ |
| ๑.๖ นายอภิรักษ์ นิลฉาย | คณะกรรมการ |
| ๑.๗ นางวรณรัตน์ เภากระจำ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๘ นางสาวสิริลักษณ์ จุฑิน | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๙ นางสาววลัยภรณ์ ทิพย์อุทัย | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๒ ประสานการติดตามเร่งรัด การตอบหนังสือข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๒.๓ ดำเนินการตอบชี้แจงข้อมูลในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหาร

๒.๔ พิจารณาและดำเนินการเรื่องอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

นางชมบุญ ไควสมจิน
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหาร



ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนสำนักบริหาร

๑. เจ้าหน้าที่สารบรรณรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้ง ๖ ช่องทาง ส่งหัวหน้ากลุ่มอำนวยการ
 - ๑.๑. โทรศัพท์/โทรสาร
 - ๑.๒. กล่องรับเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๓. มาด้วยตนเอง
 - ๑.๔. e-mail
 - ๑.๕. หนังสือ/เอกสาร
 - ๑.๖. ศูนย์MHกรมฯ
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อมูลของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของสำนักบริหารกลุ่มงาน/หรือบุคคลภายในสังกัดสำนักบริหาร
 - ๑.๑. ลงทะเบียน
๒. ทำหนังสือแจ้งประธานคณะกรรมการพิจารณาเพื่อส่งการต่อไป
 - ประธานคณะกรรมการพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป
 - ๓.๑. หากพบว่าไม่เกี่ยวข้องสั่งการให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป/หรือระงับ/ยุติเรื่อง
 - ๓.๒. หากพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับสำนักบริหาร/บุคคลในสังกัดสำนักบริหารให้สั่งการเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการส่งต่อกลุ่มงาน/บุคคล ดำเนินการต่อไป
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในกรณีพิจารณาแล้วไม่เกี่ยวข้องกับสำนักบริหารให้ดำเนินการดังนี้
 - ๔.๑. จัดทำหนังสือตามข้อสั่งการ/หรือส่งต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ
 - ๔.๒. จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
๕. การดำเนินการขอข้อมูล/ขอให้ชี้แจงจากกลุ่มงาน/งาน/ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง การจัดทำหนังสือขอข้อมูลข้อเท็จจริงของสถานการณ์ เหตุการณ์ ของเรื่องร้องเรียนที่ทำให้เกิดการร้องเรียน
 - ๕.๑. กรณีการร้องเรียนเนื่องจากไม่พอใจในระบบการให้บริการ หรือบุคลากรในสังกัดสำนักบริหาร ให้ดำเนินการแจ้งกลุ่มงานที่ถูกร้องเรียน และให้ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมทั้งให้ปรับปรุงแก้ไข และแจ้ง กลับมายังสำนักบริหารทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
 - ๕.๒. กรณีบุคลากรในสังกัดสำนักบริหารถูกร้องเรียนให้ชี้แจงเกี่ยวกับการบริการหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามข้อร้องเรียน หรือให้มีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวด้วย
 - **กรณีไม่มีมูล** ตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามข้อร้องเรียนให้ยุติเรื่อง
 - **กรณีมีมูล** ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการนำเรื่องเสนอเข้าคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนสำนักบริหาร เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ในกรณีที่เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน หรืออยู่นอกเหนืออำนาจที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนสำนักบริหารที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวินัยของ กองกฎหมาย ดำเนินตามกฎหมาย ระเบียบ หรือกลุ่มคุ้มครองจริยธรรมดำเนินการต่อไป
๖. ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังต่อไปนี้
 - ๖.๑. แจ้งผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดหลังจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
 - ๖.๒. รวบรวมสรุปรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนรายงานผู้บริหาร
 - ๖.๓. รายงานผลการดำเนินงาน/ตัวชี้วัด