

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑ ของ ๒๑

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๒
๒. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๓-๕
๓. ขอบเขต	๖
๔. ความรับผิดชอบ	๖
๕. คำจำกัดความ	๗
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗-๘
๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙
๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร	๑๐
๙. ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๐
๑๐. ภาคผนวก	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒ ของ ๒๑

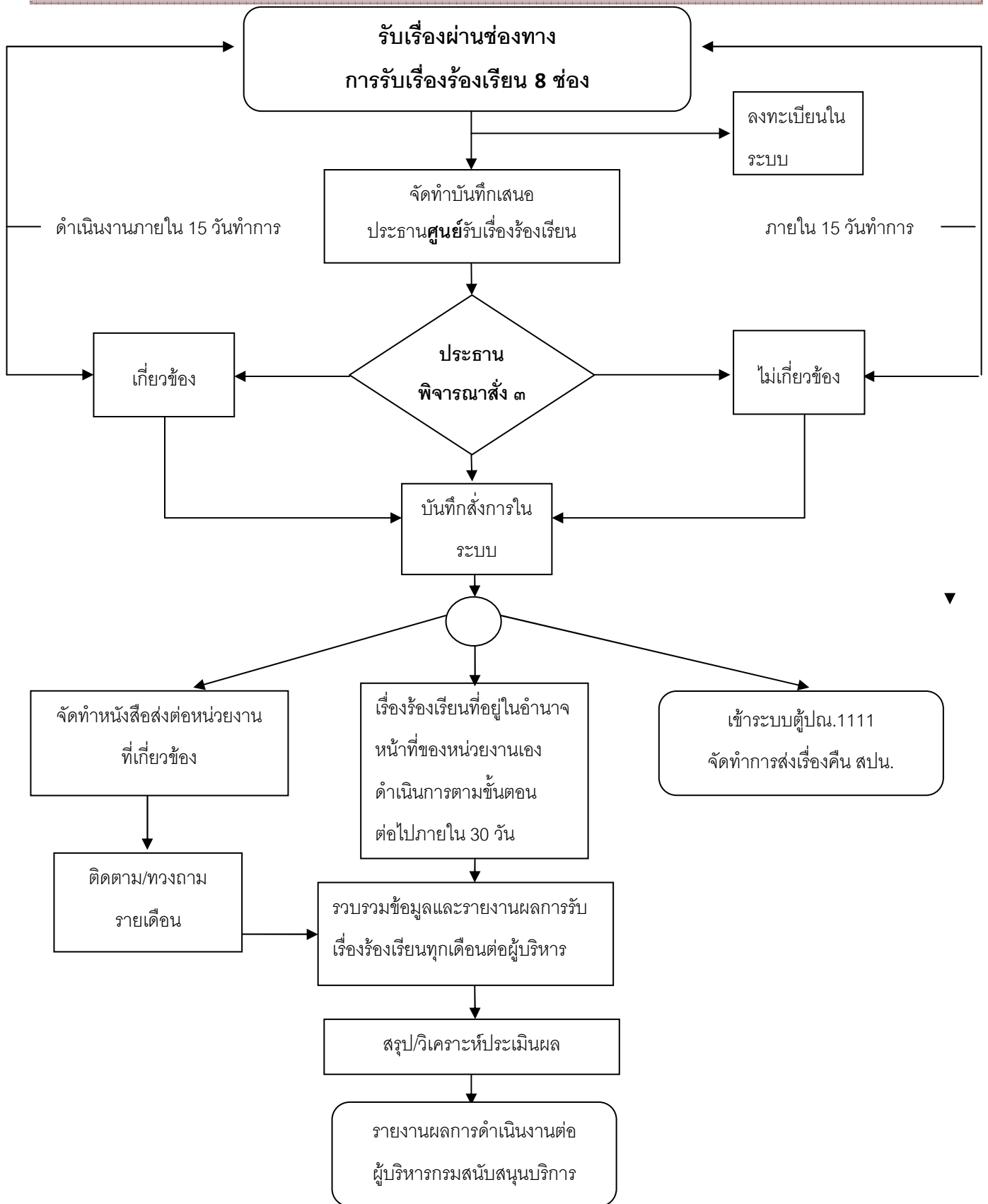
๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม / กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการแสดงผลหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน

**ผังการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ
และการโฆษณาสถานพยาบาล ของสำนักกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**



คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๔ ของ ๒๑

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	๑.รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนทั้ง ๕ ช่องทาง ๑.๑. ตู้ ปณ.๑๑๑๑ ๑.๒.โทรศัพท์/โทรสาร ๑.๓. มาด้วยตนเอง ๑.๔. e-mail ๑.๕. เว็บไซต์ ทุกวัน	1. เอกสาร/ แบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	๒. ลงข้อมูลที่ได้ไปลงทะเบียน ในระบบ และจัดทำบันทึกเสนอประธานศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ๑๕ นาที	-บันทึก/ เอกสาร
	นางจันทนา จินดา ถาวรกิจ	3. ประธานศูนย์พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว สั่งการ 1 วัน	
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	4.จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนัก กฎหมายพิจารณาสั่งการ/หรือส่งต่อ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง 1 วัน	เอกสาร
	ผู้อำนวยการสำนัก	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายพิจารณาสั่งการ/ หรือส่งต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง 1 วัน	เอกสาร

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕ ของ ๒๑

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
<pre> graph TD Start(()) --> Step1[เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเอง ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปภายใน 30 วัน] Step1 --> Step2[จัดทำหนังสือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] Step1 --> Step3[เข้าระบบคู่มือ.1111 จัดทำการส่งเรื่องคืน สปน.] Step2 --> Step4[ติดตาม/ทวงถาม รายเดือน] Step4 --> Step5[รวบรวมข้อมูลและรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนทุกเดือนต่อผู้บริหาร] Step5 --> Step6[สรุป/วิเคราะห์ประเมินผล] Step6 --> Step7[รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ] </pre>	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	5. จัดทำหนังสือส่งต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 6. ในกรณีที่มีคำสั่งการให้ส่งเรื่องคืนสปน. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรมฯ 1 วัน	เอกสาร หนังสือ/ เอกสารพิมพ์จากระบบคู่มือ.1111
	กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายในสำนักกฎหมาย	7. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ให้กลุ่มที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามขั้นตอนภายใน 30 วัน	เอกสาร
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	8. จัดทำรายงานและสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร ทุกวันที่ 5 ของเดือน 9. จัดทำหนังสือติดตามทวงถาม สำนัก/กองรายเดือน 10. จัดทำหนังสือติดตาม/ทวงถามการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียน	เอกสาร
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	11. สรุปวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ปี 2554 เดือนกันยายน	เอกสาร
	นางวรุณรัตน์ เงากระจ่าง	12. จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเดือนกันยายน	เอกสาร

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖ ของ ๒๑

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ซึ่งจะมี work flow ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน ระบบติดตามประเมินผล และแบบฟอร์มที่ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน โดยมี ๘ ช่องทาง

ช่องทางการรับร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักกฎหมาย

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ www.hss.moph.go.th
- ร้องเรียนผ่านหนังสือ / บันทึกรับ / ทางไปรษณีย์ จดหมาย
- ศูนย์บริการประชาชน (สปน.) ตู้ปณ.๑๑๑๑
- ส่งทาง e – mail chantana.c@hss.mail.go.th
- โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๐ ๒๑๔๙ ๕๖๕๒
- โทรสาร ๐ ๒๑๔๙ ๕๖๕๑
- ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ด้วยตนเอง

๔. ความรับผิดชอบ (ระบุถึงบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ผู้อนุมัติถึงผู้ปฏิบัติว่าตำแหน่ง และมีหน้าที่อะไร)

๑. อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นผู้แต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการดำเนินการและพิจารณา รับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๒. นายประสาธ ทราดธารทิพย์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหาร ทำหน้าที่ประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน สำนัก/กอง/สำนักงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - ๑) รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น มายื่นด้วยตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ
 - ๒) นำเรื่องร้องเรียนส่งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยเร็ว ไม่เกิน ๒ วัน นับจากวันได้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๓) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน เดือนละ ๑ ครั้ง
 - ๔) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
๓. นางจันทนา จินดาถาวรกิจ ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ ประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

สำนักบริหารและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

 - ๑) รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น มายื่นด้วยตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ
 - ๒) นำเรื่องร้องเรียนส่งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยเร็ว ไม่เกิน ๒ วัน นับจากวันได้รับเรื่องร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗ ของ ๒๑

๓) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เดือนละ ๑ ครั้ง

๔) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. นายบัญชา ลีลานีภาวรรณ ตำแหน่งวิศวกรเชี่ยวชาญ ประธานคณะกรรมการพิจารณา เรื่อง ร้องเรียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนจากสำนัก/กอง ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒) พิจารณา กลั่นกรองตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากสำนัก/กองในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔) รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่ออธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

● เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือข้อ/ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียของกรมฯ และ/หรือประชาชน ที่ได้รับบริการตามภารกิจของกรมฯ ทั้งจากหน่วยงานในสังกัดกรมโดยตรงและ/หรือหน่วยงาน/สถานบริการ/บุคคล/องค์กรที่เป็นผู้รับบริการของกรมฯ ซึ่งได้รับความเสียหาย ไม่พึงพอใจ ไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมจากบริการ/การให้บริการ หรือได้รับผลกระทบด้านอื่นๆจากการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดกรม และ/หรือหน่วยงาน/สถานบริการ/บุคคล/องค์กรที่เป็นผู้รับบริการของกรมฯ

๑. ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๒ ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อ ประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่ มี ธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้

กำหนดไว้

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (อธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมตาม Workflow ในส่วนนี้จะให้ รายละเอียดสิ่งที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับอะไร ทำอย่างไร ทำที่ไหน และเมื่อไร เช่น เจ้าหน้าที่....ทำอะไร มีบทบาทอย่างไร)

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กอง/สำนักงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๘ ของ ๒๑

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือด้วยหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาและส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ภายใน ๒ วันนับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๒. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน
๓. หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
 - ๓.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับสำนัก/กอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ
 - ๓.๑.๑ กรณีมีมูล
 - (ก) หน่วยงานที่รับเรื่องออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่องและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชา หากดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - (ค) หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันสามารถขยายเวลาได้อีก ๓๐ วัน หน่วยงานแจ้งการขยายระยะเวลาแก่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - (ง) ดำเนินการแล้วเสร็จออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - ๓.๑.๒ กรณีไม่มีมูล
 - หน่วยงานที่รับเรื่องออกหนังสือตอบแจ้งยุติเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่องและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกับสำนัก/กอง/สำนักงาน/ศูนย์
 - ๓.๒.๑ หน่วยงานส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - ๓.๒.๒ คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
 - (ก) กรณีมีมูล
 - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนจนแล้วเสร็จ
 - (ข) กรณีไม่มีมูล
 - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งยุติเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ระบุถึงกฎหมาย กฎระเบียบ เอกสารอื่นในระบบคุณภาพที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต้องเป็นมาตรฐานที่ได้จากการนำความต้องการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๙ ของ ๒๑

และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นข้อกำหนดและนำมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร (ระบุการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นโดยกำหนดชื่อเอกสาร สถานที่เก็บ ระยะเวลาจัดเก็บ และผู้มีสิทธิเข้าถึงเอกสาร)

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
รายงานผลการดำเนินงานจัดการ ข้อร้องเรียน กรมสนับสนุน บริการสุขภาพ	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน กรมสนับสนุน บริการสุขภาพ	คณะทำงาน	เรียงตาม วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	ต.ค. ๕๓ – ก.ย. ๕๔

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลระดับกรม ทำหน้าที่ติดตาม กำกับและประเมินผล การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เรื่อง การจัดการระบบร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ A
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๑๐ ของ ๒๑