

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นปัญหาที่บุคลากรภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคล/บุคลากรในกองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของกองแบบแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณาระบุชื่อตัวบุคคล-กลุ่มงาน ที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถติดต่อท่าน เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการบริการของกองแบบแผน
๒. เรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมของบุคลากรของกองแบบแผน
๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของกองแบบแผน

ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรกองแบบแผน

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสงค์จะชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรกองแบบแผน

ประเภทของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๑. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่เกิดจากการบริการของกองแบบแผน
๒. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย จากพฤติกรรมของบุคลากรของกองแบบแผน

ช่องทางส่งเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ได้แก่

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อกลุ่มบริหารทั่วไป กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
๒. โทรสาร ๐ - ๒๕๙๐ - ๑๘๖๐ ถึงคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๓. ส่งผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้อำนวยการกองแบบแผน	ประธานคณะกรรมการ
๒. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๑	คณะกรรมการ
๓. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๒	คณะกรรมการ
๔. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๓	คณะกรรมการ
๕. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๔	คณะกรรมการ
๖. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๕	คณะกรรมการ
๗. หัวหน้ากลุ่มควบคุมคุณภาพมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม ๖	คณะกรรมการ
๘. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาและกำหนดมาตรฐาน	คณะกรรมการ
๙. หัวหน้ากลุ่มแผนและประเมินผล	คณะกรรมการ
๑๐. นางสาวจารุวัลย์ สมานอารีย์	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวจอมขวัญ แซ่มุก	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวปิรารรณ สุดใจ	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

วาระการทำงาน ๑ ปี

(คำสั่งกองแบบแผน ที่ ๗๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (หนังสือลับ)

กองแบบแผน

ลำดับ	กระบวนการงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน.)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ลงรับหนังสือ (ลับ) เข้ากอง	๑ วันทำ การ	นายธงชัย เยาวโรจน์
๒.	เสนอเรื่องให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน		นางอำพรณ ทองทวี
๓.	ลงรับในสมุดรับเรื่องร้องเรียนเป็นหลักฐาน		นางสาวจอมขวัญ แซ่มุก นางพิราวรรณ สุดใจ
๔.	รับเรื่องเสนอผู้อำนวยการกอง	๑ วันทำการ	นางสาวชูชื่น อรัญพฤกษ์
๕.	ผู้อำนวยการกองพิจารณาสั่งการ	๒ วันทำการ	ผู้อำนวยการกอง
๖.	แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/กลุ่มผู้รับผิดชอบดำเนินการ	๗ วันทำการ	กลุ่ม/งานภายในกองแบบแผน
๗.	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร่วมกันพิจารณา	๑๒ วันทำ การ	คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๘.	ไม่เห็นชอบ เสนอผู้อำนวยการกอง พิจารณาเห็นชอบ	๒ วันทำการ	ผู้อำนวยการกอง
๙.	เห็นชอบ คณะกรรมการพิจารณากรณีเห็นชอบ	๓ วันทำการ	คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๑๐.	กลุ่มบริหารทั่วไปสรุปเรื่องแจ้งหน่วยงานที่ ร้องเรียนและแจ้งผู้บริหารระดับสูงทราบ	๒ วันทำการ	นางสาวจารุวัลย์ สมานอารีย์ นางสาวจอมขวัญ แซ่มุก

กระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
กองแบบแผน

ลำดับ	กระบวนการงาน	มาตรฐาน เวลา (วัน.)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ลงรับหนังสือเข้ากอง	๑ วันทำการ	นายธงชัย เยาวโรจน์
๒.	เสนอเรื่องให้ผู้เสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำ		นางอำพรรณ ทองทวี
๓.	ลงรับในสมุดคำชมเชยเป็นหลักฐาน		นางสาวจอมขวัญ แซ่มุก นางพิราวรรณ สุดใจ
๔.	รับเรื่องเสนอผู้อำนวยการกอง	๑ วันทำการ	นางสาวชูชื่น อรัญพฤกษ์
๕.	ผู้อำนวยการกองพิจารณาสั่งการ		ผู้อำนวยการกอง
๖.	แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/กลุ่มผู้รับผิดชอบทราบ	๑ วันทำการ	กลุ่ม/งานภายในกองแบบแผน
๗.	คณะกรรมการจัดการเรื่องข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ร่วมกันพิจารณา	๓ วันทำการ	คณะกรรมการจัดการเรื่อง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย
๘.	เสนอผู้อำนวยการกอง พิจารณาเห็นชอบ	๑ วันทำการ	ผู้อำนวยการกอง
๙.	เห็นชอบ คณะกรรมการพิจารณากรณีเห็นชอบเพื่อ ชมเชยหรือมอบรางวัล	๕ วันทำการ	คณะกรรมการจัดการเรื่อง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย
๑๐.	กลุ่มบริหารทั่วไปสรุปเรื่องเพื่อรวบรวมสถิติ และรายงานคณะกรรมการพร้อมประกาศ เผยแพร่ให้ทราบทั่วกัน		นางสาวจอมขวัญ แซ่มุก นางพิราวรรณ สุดใจ