

กรอบแนวทางและขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

กรอบแนวทางนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัย หรือจากบุคคลภายนอกที่ร้องเรียนผ่าน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกรมอนามัย หรือร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอกกรมอนามัยทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของกองการเจ้าหน้าที่มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยที่ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เจ้าหน้าที่กรมอนามัย ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๐๕๙๐ ๔๑๒๕ ๔๐๗๗ ๔๐๗๘

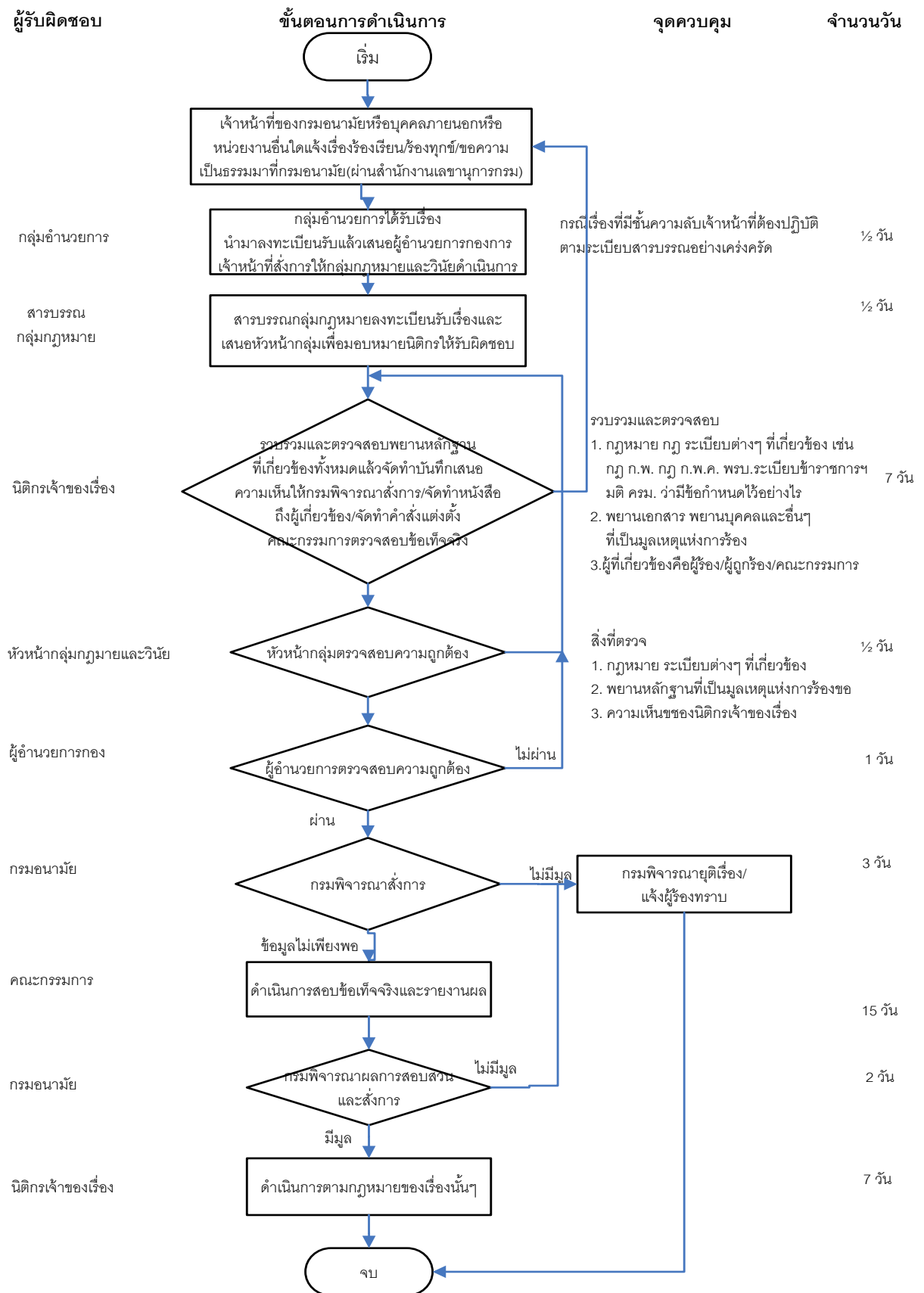
๖.๔ ร้องเรียนหน่วยงานภายนอก

- เป็นหนังสือ

- ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

๕. แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม



๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับข้องใจในการทำงาน มาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานชน ให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้าง

๗. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน ๗ วัน เพื่อนิติกรเจ้าของเรื่องจะได้รายงานอธิบดีกรมอนามัยและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗.๒ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กลุ่มกฎหมายและวินัย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ๓๐ วัน หรืออาจมีระยะเวลามากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการพิจารณา

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน บันทึกจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับในแต่ละปีงบประมาณ