

มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มพัฒนาระบบสุขภาพอาหาร	มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร 2
	ผู้จัดทำ น.ส.ปริยานุช เรืองศิริวิช	แก้ไขครั้งที่.....-.....หน้าที่.....1.....
	ผู้ตรวจสอบ นางสาวพรรณวาท อุดมผล	วันที่มีผลบังคับใช้ 1 ต.ค. 67

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักสุขภาพอาหารและน้ำ ให้มีประสิทธิภาพ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในการจัดการ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย การพิจารณาประเด็นเนื้อหาข้อร้องเรียน การดำเนินการแบ่งข้อ ร้องเรียน การดำเนินการจัดการ/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย การโทรติดตามผลการดำเนินงาน การแจ้ง ผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ และสรุปผลการดำเนินการ


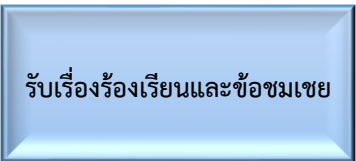

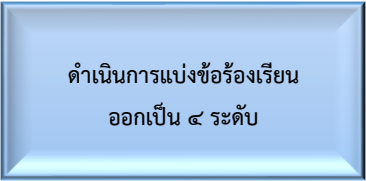
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มพัฒนาระบบสุขภาพอาหาร สำนักสุขภาพอาหารและน้ำ

๔. เอกสารอ้างอิง

ไม่มี

๕. แผนภูมิการทำงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (๙๐ วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>กำหนดผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน</p>	๑ วัน	-	-	ผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน
๒	 <p>รับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย</p>	๑ วัน	ความครบถ้วน ของข้อมูล เรื่องร้องเรียน และข้อชมเชย ต่างๆ	-	ผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน
๓	 <p>พิจารณา ประเด็น เนื้อหาข้อ ร้องเรียน</p>	๑ วัน	-	-	หัวหน้ากลุ่มงาน/ ผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน
๔	 <p>ดำเนินการแบ่งข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ</p>	๓๐ นาที	-	-	หัวหน้ากลุ่มงาน/ ผู้รับผิดชอบงาน ร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (๙๐วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๕		๓ วัน	-	-	ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
๖		๓ วัน	-	ร้อยละของชื่อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการ	ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
๗		๑ วัน	-	-	ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
๘		๑๕ วัน	-	-	ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
๙		๒ วัน	-	ร้อยละการส่งคืนข้อมูลของการจัดการข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

## ๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑ กำหนดผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

พิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการวางแผนการดำเนินงาน/แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑ วัน

### ขั้นตอนที่ ๒ รับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย

เมื่อมีประเด็นร้องเรียนส่งเข้ามาผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่กลองรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมล เว็บบอร์ด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการโดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑ วัน

### ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาประเด็นเนื้อหาข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเนื้อหาประเด็นข้อร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับงานสุขาภิบาลอาหารหรือไม่ หากมีความเกี่ยวข้องก็ให้พิจารณาสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการในขั้นตอนต่อไป หากไม่มีความเกี่ยวข้องก็ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบและดำเนินการต่อไปโดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑ วัน

### ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ได้แก่

๑) *ระดับ ๑* ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการ เมื่อพิจารณาแล้วว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการส่งข้อมูลไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) *ระดับ ๒* ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเองได้) เมื่อพิจารณาแล้วหน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ จะดำเนินการตอบข้อร้องเรียน

๓) *ระดับ ๓* ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข/สั่งการ) เสนอผู้บังคับบัญชาระดับกรมพิจารณาสั่งการ

๔) *ระดับ ๔* ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญ เร่งด่วน เสนอผู้บังคับบัญชาระดับกรมพิจารณาสั่งการ หรืออาจเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนต่อไป โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการในกรณีเป็นระดับที่ ๑ หรือ ๒ ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที ถึง ๑ วัน แต่หากเป็นกรณีในระดับที่ ๓ หรือ ๔ ต้องใช้ระยะเวลาประมาณ ๑ - ๒ วัน

### ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการจัดการ/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย

*ระดับ ๑* ส่งให้หน่วยงานภายในกระทรวง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

*ระดับ ๒* สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำแก้ไขเองโดยการตอบข้อหารือ/เสนอแนวทางปฏิบัติ

*ระดับ ๓ และ ๔* ส่งให้สำนักเลขานุการกรมเสนอผู้บังคับบัญชาระดับกรมพิจารณาสั่งการ

### ขั้นตอนที่ ๖ โทรติดตามผลการดำเนินงาน

ในกรณีที่ส่งให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลการดำเนินงานให้สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑ วัน

### ขั้นตอนที่ ๗ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว จะดำเนินการแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑๕ วัน

#### ขั้นตอนที่ ๘ สรุปผลการดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการทุกวันที่ ๒๕ ของเดือนส่งสำนักเลขานุการกรม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๒ วัน

#### ๗. นิยาม/ความหมาย

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อชมเชย** หมายถึง การกล่าวคำยกย่อง สรรเสริญ

#### ๘. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี