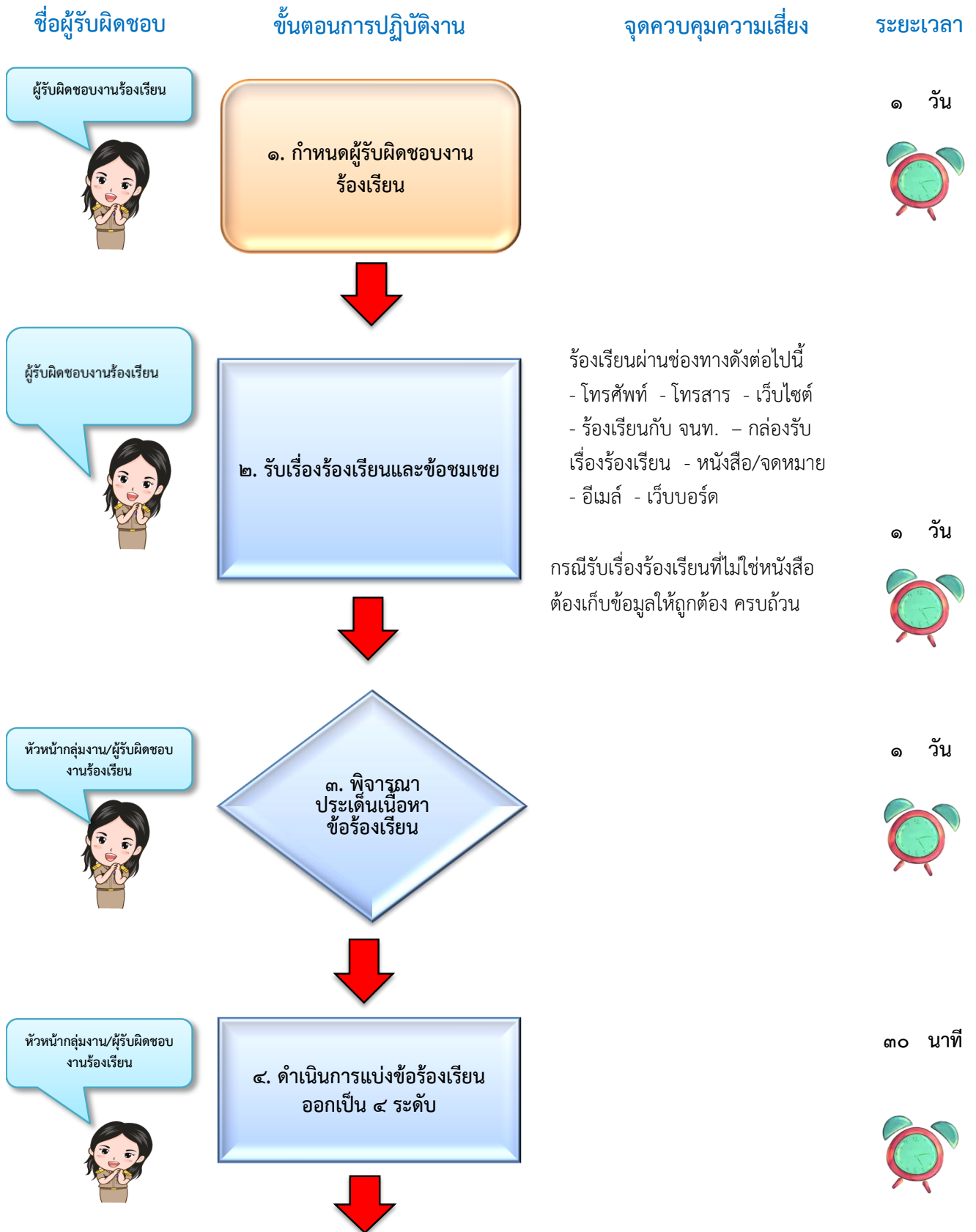


กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ

วัตถุประสงค์ : เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ



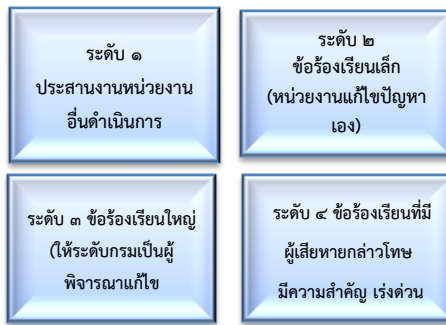
ชื่อผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

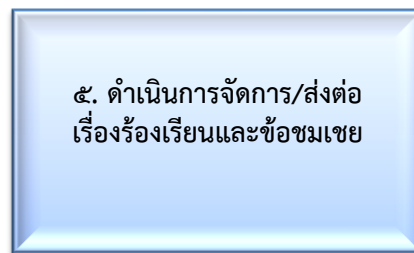


ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียน
ที่ได้รับมาอยู่ในระดับไหน

๑ วัน
๒ วัน



ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน



ระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๓ วัน

ระดับ ๑ ส่งให้หน่วยงานภายในกระทรวง
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับ ๒ สอน.แก้ไขเองโดยการตอบข้อหารือ/
เสนอแนวทางปฏิบัติ

ระดับ ๓ และ ๔ ส่งให้สำนักเลขาธิการกรม

๓ วัน



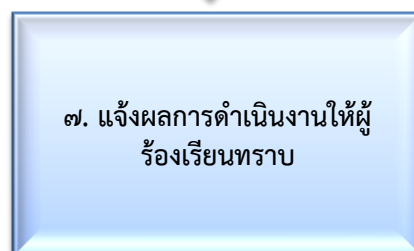
ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน



๑ วัน



ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน



กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือรายละเอียด ๑๕ วัน

หากพบว่าข้อร้องเรียนที่แจ้งเป็นเรื่องจริงและได้มีการ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ผู้รับผิดชอบ

ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบได้



ชื่อผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘. สรุปผลการดำเนินการทุกวันที่ ๒๕
ของเดือนส่งสำนักเลขานุการกรม
ตามแบบฟอร์มที่กำหนด
และจัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มการจัดการ
เรื่องร้องเรียน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

๒ วัน



รวมระยะเวลา ๒๕ วัน ๑ ชั่วโมง

วิธีปฏิบัติ เรื่อง : กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ

วัตถุประสงค์ : เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ ให้มีประสิทธิภาพ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในการจัดการ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำมีขั้นตอนทั้งสิ้น ๘ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กำหนดผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน

พิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการวางแผนการดำเนินงาน/แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ รับเรื่องร้องเรียนและข้อชมเชย

เมื่อมีประเด็นร้องเรียนส่งเข้ามาผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ก่อรับเรื่องร้องเรียน 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 หรืออาจเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป

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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

สรุปผลการดำเนินการทุกวันที ๒๕ ของเดือนส่งสำนักเลขานุการกรม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ๒ วัน

แบบสอบถามด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน
สุขภาพอาหารและน้ำ

คำถามสำหรับผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายละเอียดการประเมิน | มี / ใช่ | ไม่มี / ไม่ใช่ | คำอธิบาย / คำตอบ |
|---|--|----------|----------------|------------------|
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน | | | | |
| 1. | มีการให้บริการที่ดี | | | |
| 2. | ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงเรื่องร้องเรียน | | | |
| 3. | ความเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | | | |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | | | |
| กระบวนการ/ขั้นตอน | | | | |
| 5. | มีช่องทางในการให้บริการเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย | | | |
| 6. | การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | |
| 7. | มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานเรื่องร้องเรียน | | | |
| 8. | ระยะเวลาที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | | | |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง
กลุ่มพัฒนาระบบสุขภาพโภชนาการ สำนักสุขภาพอาหารและน้ำ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

| ลำดับ | ขั้นตอน | วัตถุประสงค์ | ความเสี่ยง | ปัจจัยเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | | | | ลำดับความเสี่ยง |
|-------|---|--|--|--|----------------------|---------|-----------------|-------|-----------------|
| | | | | | โอกาส | ผลกระทบ | ระดับความเสี่ยง | | |
| | | | | | | | คะแนน | ระดับ | |
| ๑ | ขั้นตอนที่ ๒ รับเรื่องร้องเรียน | เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ | ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน | - ผู้รับเรื่องเก็บรายละเอียดข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน - ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน | ๑ | ๑ | ๑ | ต่ำ | ๑ |
| ๒ | ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ | เพื่อ แบ่ง ระดับ เรื่องร้องเรียนและเลือกวิธีแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม | ความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา | การพิจารณาที่ไม่รอบคอบทำให้แบ่งระดับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง | ๑ | ๑ | ๑ | ต่ำ | ๔ |
| ๓ | ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการจัดการ/ส่งต่อเรื่องร้องเรียน | เพื่อจัดส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน | ข้อมูลไม่สามารถส่งถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ส่งข้อมูลถึง แต่ไม่ถูกต้องครบถ้วน | - เอกสารสูญหาย - ข้อมูลไม่ครบถ้วน | ๑ | ๑ | ๑ | ต่ำ | ๓ |
| ๔ | ขั้นตอนที่ ๗ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ | เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ | ผู้รับผิดชอบไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบได้ | ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น | ๑ | ๑ | ๑ | ต่ำ | ๒ |