



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แนวทางการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

ฉบับปรับปรุง เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

คำนำ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือประเทศชาติ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วน และในขณะเดียวกันยังเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและประเพณีนิยมในภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการจัดการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สช.หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน และจะมีการปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์และบริบทขององค์กรในลำดับถัดไปเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

สารบัญ

หน้า

คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักการและเหตุผล	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๕
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๘
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๙
มาตรฐานงาน	๙
จัดทำโดย	๙

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๑๑
- แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๒

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือประเทศชาติ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วน และในขณะเดียวกันยังเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและประพจน์มิชอบในภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สข. จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างสูงสุด

๒. สถานที่ตั้ง

ชั้น ๓ อาคารสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ ๘๘/๓๙ หมู่ที่ ๔ ซอยติวานนท์ ๑๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติแนวทางเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

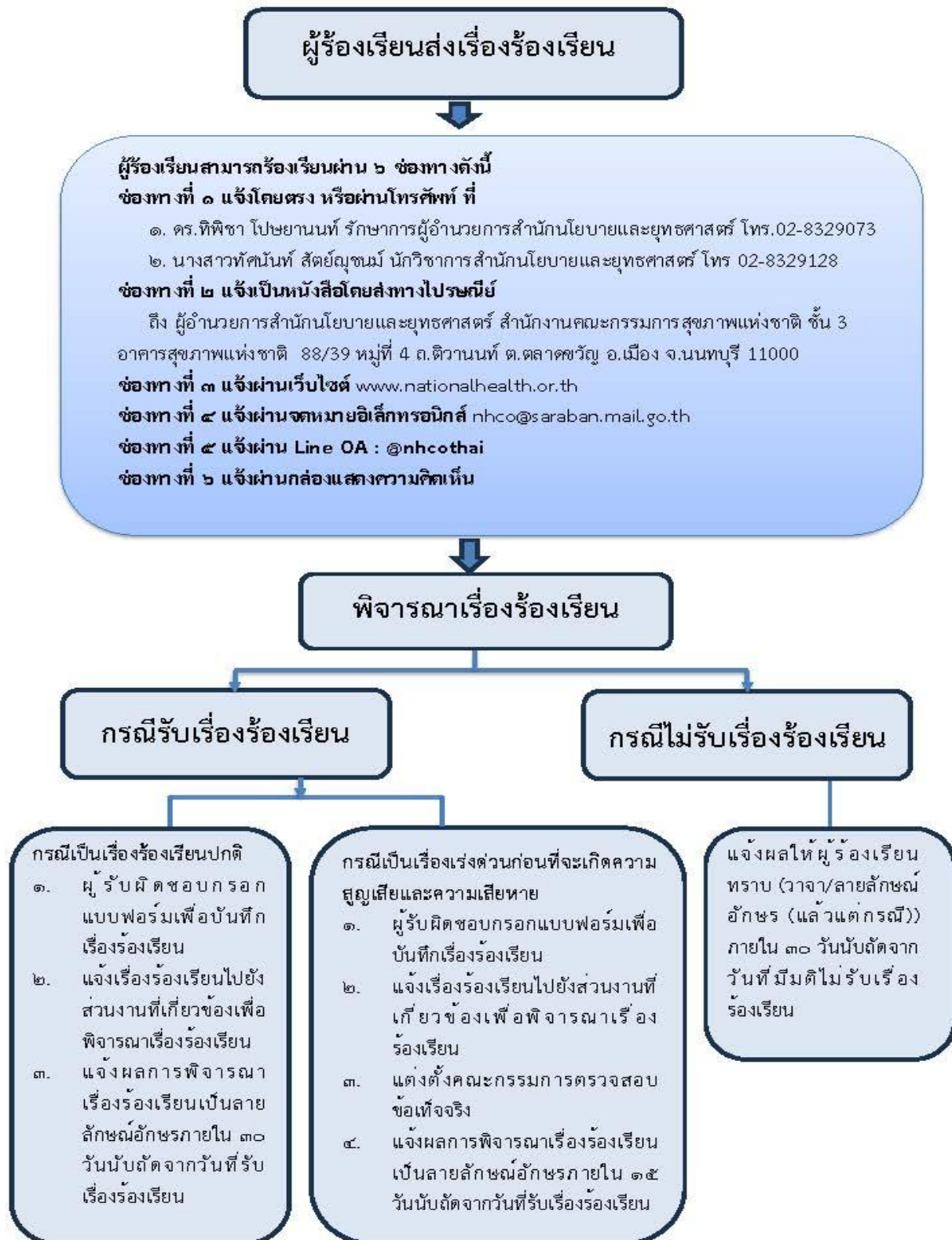
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียนโดยตรง หรือผ่านโทรศัพท์ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้องเรียนผ่าน Line OA และร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งหน่วย/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามโครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เพื่อให้รับทราบบทบาทและหน้าที่

๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการแจ้งผลการร้องเรียน	
		กรณีปกติ	กรณีเร่งด่วนก่อนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหาย
๑. ร้องเรียนโดยตรง หรือผ่านโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๔. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๕. ร้องเรียนผ่าน Line OA	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๖. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๙.๑ เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ ของผู้ร้องเรียน

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานข้อมูล จากหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มเสนอไปยังผู้ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป

๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหายต่อหน่วยงาน เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการ

๑๑. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

เมื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้วสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ โดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล

๑๒. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการทราบ

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ให้เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน ให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๑ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องปกติ จากช่องทางการร้องเรียน โดยตรง หรือผ่านโทรศัพท์/ไปรษณีย์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ Line OA/กล่องแสดงความคิดเห็น ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วนก่อนที่จะเกิดความสูญเสียและความเสียหาย จากช่องทางการร้องเรียน โดยตรง หรือผ่านโทรศัพท์/ไปรษณีย์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ Line OA/กล่องแสดงความคิดเห็น ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๘๓๒-๙๐๐๐
- เบอร์โทรสาร ๐๒-๘๓๒-๙๐๐๑
- เว็บไซต์ www.nationalhealth.or.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....

อยู่บ้านเลขที่

.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ.....

อีเมล.....

เรื่องราวเรียน.....

สถานที่เกิดเหตุ.....

.....

มีความประสงค์ต้องการให้ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

บันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

[illegible]