

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการปฏิบัติงานสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งสุจริต อันจะทำให้ประชาชนและผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจ

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง ศทส. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ ศทส.
หน่วยงาน	=	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	=	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	=	ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	=	หน่วยงานหรือองค์กรนอกศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ระดับข้อร้องเรียน	=	เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ศทส.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ใน ศทส. - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่ม/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์เทคโนโลยีฯ_รับข้อร้องเรียน

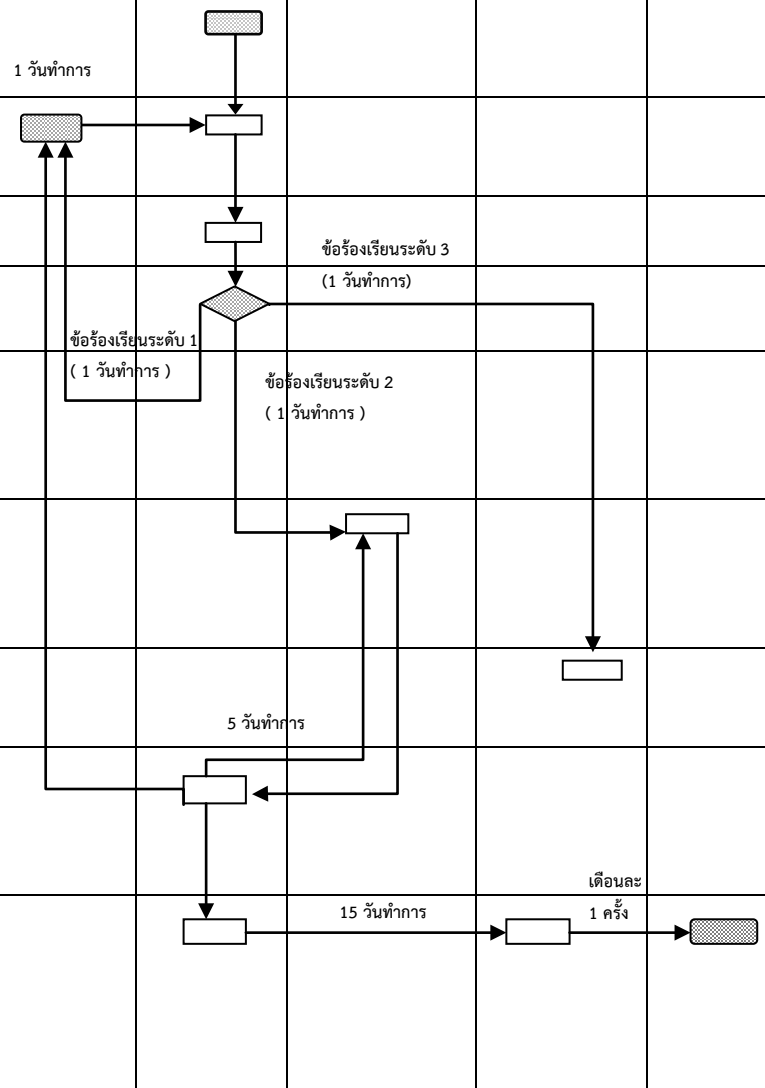
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ รับข้อ ร้องเรียน	ผู้ที่ เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน	ที่ประชุม กรรมการฯ ศทส.
1.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของ ศทส.					
2.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ					
3.การบันทึกข้อร้องเรียน					
4.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					
5.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ระดับ 3					
6.การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน ศทส. เพื่อ ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 2					
7.การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3					
8.การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
9.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ กรณีมีเรื่องร้องเรียนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (รายเดือน)					

อธิบายสัญลักษณ์  เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารศูนย์เทคโนโลยี

- 1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- 1.2 พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- 1.3 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งในบุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- 2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย / มาร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน 1 วัน	-
Social media	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- 3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ -สกุล หมายเลขติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้คิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ศทส.
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ ศทส . สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ศทส . ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ศทส . กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ศทส.

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานรับข้อร้องเรียนกรณี ข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือเจ้าหน้าที่ฯ ตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ศทส. ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน ศทส . และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ /จดหมาย /โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งไปยังหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องปิดเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ขอให้ ศทส. ปิดเว็บไซต์โดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย ขอบเขตความรับผิดชอบ ศทส. และแนะนำให้ติดต่อกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รับชอบเกี่ยวกับการจัดการ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ

ร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไป
ยังผู้ร้องเรียน ละจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และ
การสื่อสาร เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่
เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ
บันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการยกตัวอย่างเช่น
ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มหนึ่ง ว่าพูดจาไม่
สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอก
ใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่ม /ฝ่ายที่
ถูกร้องเรียน พร้อมจัดการเป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้ รับบันทึก
ข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งให้
ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้เรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข /
ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของ ศทส. ทราบภายใน 10 วันทำการ
ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทาง
โทรศัพท์ หรือ บันทึก ข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงเจ้าหน้าที่ที่
ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่อง
ร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่ม /ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข /
ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียน
ร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนใน ศทส. จัดทำหนังสือ
แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่
รับข้อร้องเรียนของ ศทส.ทราบ ภายใน10 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(7) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ศทส. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายใน ศทส. ให้จัดทำบันทึกข้อความส่ง
ต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลา
ในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- 7.1 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์ แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข /ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- 8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้กลุ่ม /ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่อง ร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินงานการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย
- 8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของ ศทส. โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบกรณีมีเรื่องร้องเรียนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(สทศ)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- 9.1 สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่ม /ฝ่าย ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ ศทส. เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ ศทส. เรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้ง ชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่งให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)