

เรื่อง รายงานตอบข้อร้องเรียนกับหน่วยงานภายใน และภายนอก

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอมราพร บุญพิศิษฐ์สกุล

ชื่อหน่วยงาน งานสารบรรณและการเจ้าหน้าที่ กลุ่มอำนวยการ

หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์กรม สี่อเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดพรบ. นมผง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติหน้าที่นี้ ในอนาคต
2. เพื่อทบทวนกระบวนการทำงานของตนเอง และอัปเดตขั้นตอนการทำงานให้เป็นปัจจุบัน

วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ

1. log in เข้าใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ กรมอนามัย ในหัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียน”
2. เข้าไปตรวจสอบว่ามีเรื่องร้องเรียน หรือไม่ ถ้ามีพิจารณาว่าเนื้อหาเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานในองค์กร หากไม่แน่ใจ ให้ปรึกษาหัวหน้างาน/กลุ่ม เมื่อทราบแล้วก็ประสานที่กลุ่มนั้นโดยวาจาและหนังสือ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ภายใน 14 วันและแจ้งผลการตรวจสอบเป็นระยะเพื่อให้เราแจ้งผู้ร้องเรียน ตามระเบียบ และรายงานผลในระบบ หากไม่มีให้ทำหนังสือไปยังสำนักงานเลขานุการกรมแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกับสรุปข้อร้องเรียน กรมอนามัย
3. เข้าไปตรวจสอบทุกสัปดาห์ และรายงานผลไปยังสำนักงานเลขานุการกรมทุกเดือน

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. ต้อง log in เข้าไปตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด เพราะมีระยะเวลากำหนดในการรายงานข้อมูลตามระเบียบสำนักข่าวกรองแห่งชาติว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2556
2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่กลุ่มต่าง ๆ ในหน่วยงาน ที่สามารถขอข้อมูลได้เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการติดตามข้อมูล

ช่องทางการเผยแพร่

เว็บไซต์สำนักส่งเสริมสุขภาพ