

คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน



กรมควบคุมโรค

กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2558 เป็นการปรับปรุงและพัฒนาจากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งกรมควบคุมโรคได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อิเล็กทรอนิกส์ และนำเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ เข้าสู่ระบบฯ ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ และในปีงบประมาณ 2558 ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดวิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การรายงานผล และสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง ต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมควบคุมโรค
คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
1.3 ขอบเขต	2
1.4 ประเภทข้อร้องเรียน	3
1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	4
1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	5
1.7 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	6
1.8 คำจำกัดความ	6
1.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ	8
1.10 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	8
บทที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	10
2.1 แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	11
2.2 แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	12
2.3 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค กรณีบัตรสนเท่ห์	16
2.4 แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน กรณีบัตรสนเท่ห์	17
2.5 การตอบข้อร้องเรียน	19
2.6 การรายงาน	21

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	22
3.1 การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	23
3.2 การเข้าสู่หน้าจอรระบบ เมนู ร้องเรียน – ร้องทุกข์	26
3.3 การเข้าสู่หน้าจอรระบบ เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน	30
3.4 การเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่	31
3.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน	34
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง) Administrator	34
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	46
ภาคผนวก ก.	
การตอบหนังสือผู้ร้องเรียน	52
ภาคผนวก ข.	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	60