

ขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม และให้เปิดเผยข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้จัดทำขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน ดังนี้

คำนิยาม

- “หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม
- “ผู้บริหารหน่วยงาน” หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มแผนงาน
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในกลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเลขาธิการกรม
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของเลขาธิการกรมแจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงาน ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงาน
- “ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของกลุ่มแผนงาน มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงาน
- “คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการของกลุ่มแผนงานมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

| ลำดับ | ขั้นตอน | มาตรฐานเวลา | ข้อกำหนดของกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---------|--|---|-------------------------|
| ๑ | | | | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| ๒ | | ๑๐ นาที | | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| ๓ | | ๑๕ นาที | | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| ๔ | | ๑๐ นาที | | |
| | | ๑๕ นาที | ลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| | | ๑๕ นาที | | |
| | | ๑๐ นาที | | |
| ๕ | | ๑๐ นาที | | |
| | | ๑๕ วันทำการ | พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๔ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| | | รอบ ๖ เดือน รอบ ๙ เดือน รอบ ๑๒ เดือน | | |
| ๖ | | ๒ ชั่วโมง | - | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |