

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ตลอดจนพิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

| | | |
|---------------------------------------|--|----------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน | | ประธาน |
| ๑.๒ นางสาวนิสาร์ตัน ทีบกล้า | | คณะทำงาน |
| ๑.๓ นายอนุวัต วัจวล | | คณะทำงาน |
| ๑.๔ นางศิริเพ็ญ โพธิ์สีสวด | | คณะทำงาน |
| ๑.๕ นางสาวอนุสรรา จันทะวงษา | | คณะทำงาน |

๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

| ช่องทาง | แหล่ง |
|--|---|
| ๑. Website กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | www.plan.dmh.go.th/ |
| ๒. ผู้รับฟังความคิดเห็น | บริเวณด้านหน้ากองยุทธศาสตร์และแผนงาน อาคาร ๓ ชั้น ๔ |
| ๓. ติดต่อด้วยตนเอง | กองยุทธศาสตร์และแผนงาน อาคาร ๓ ชั้น ๔ กรมสุขภาพจิต |
| ๔. จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ e-mail : pms0๑.dmh@gmail.com |
| ๕. โทรศัพท์ | หมายเลข ๐ ๒๑๔๙ ๕๕๒๕ |
| ๖. ระบบร้องเรียนของกรมสุขภาพจิตผ่าน Website | http://secret.dmh.go.th/ |
| ๗. Facebook กองยุทธศาสตร์และแผนงาน | http://www.facebook.com/PlanForums/ |

๓. การรับและการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ให้ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๓.๒ ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว โดยให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา และต้องส่งรายงานผลให้กรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ว่าอยู่ขั้นตอนใดต้องสื่อสารให้ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อคิดเห็น และผู้ให้ข้อเสนอแนะ ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินการ

๓.๔ การปิดข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/ให้ข้อคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ และกรมสุขภาพจิตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๕ รายงานผลการแก้ไขตามกระบวนการการรับและการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

๓.๖ กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางอื่น ๆ เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เรียบร้อยแล้ว จัดทำและส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในภาพรวมของหน่วยงาน เสนอกรมสุขภาพจิตทราบทุกเดือน

๓.๗ กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว ต่อคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการทราบ

๔. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือภายนอก มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กองยุทธศาสตร์และแผนงานได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือรับทราบข้อเสนอแนะของท่านไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ๑๑๑๑

- ตอบศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการเบื้องต้น ของการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้อำนวยการศูนย์

๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือกรณีเป็นข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป ให้ตอบว่ากองยุทธศาสตร์และแผนงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแล้ว

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนอธิบดีหรือรองอธิบดีเจ้าของสายงาน มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต (ลงนามโดยคณะกรรมการฯ)

๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดการดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ

๕. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

๖. ลงนามโดยอธิบดีกรมสุขภาพจิต หรือรองอธิบดีปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

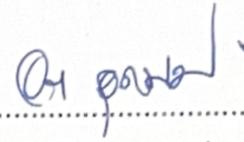
๔. การรายงาน

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน รายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ให้สำนักงานลชานุการกรม กรมสุขภาพจิต โดยรายงานสรุปจำนวนซื้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน ตามแบบฟอร์ม

๑. แบบบันทึกซื้อร้องเรียน

๒. แบบบันทึกคำชมเชย

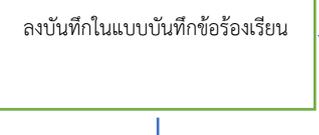
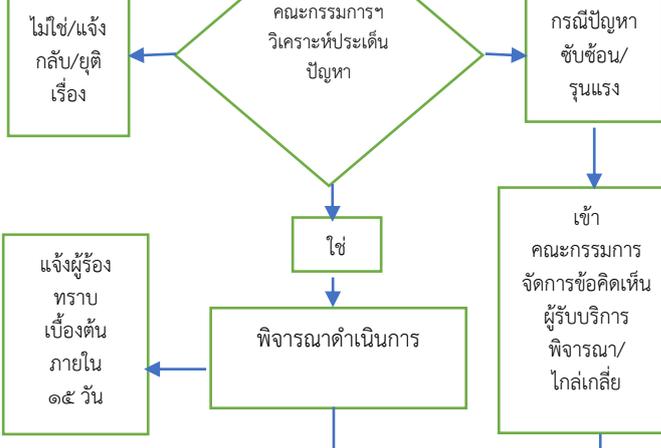
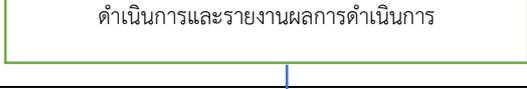
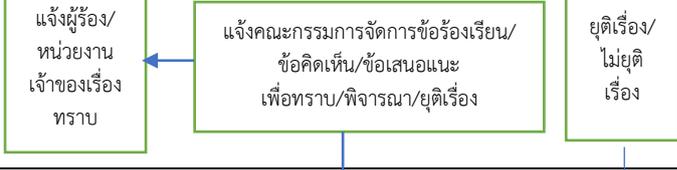
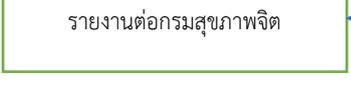
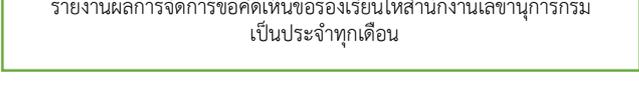
๓. แบบบันทึกข้อเสนอแนะ



.....
(นางสาวอลิสา อุดมวีระเกษม)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน (Flow Chart) | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|-----------------|-----------------------------------|
| ๑.รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากช่องทาง ต่างๆ |  | ๕-๓๐ นาที | คณะทำงานฯ ITA ที่ได้รับมอบหมาย |
| ๒.ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ /ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลับ |  | ๕ นาที | เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ |
| ๓. ลงบันทึกในแบบ บันทึกข้อร้องเรียน |  | ๒๐ นาที | คณะกรรมการฯ |
| ๔.วิเคราะห์ประเด็น ปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้ง ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน - กรณีซับซ้อนเข้า คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ พิจารณา/ไกล่เกลี่ย |  | ภายใน ๑๕ วัน | คณะกรรมการฯ |
| ๕. ดำเนินการและ รายงานผลการดำเนินการ |  | | กลุ่มงานฯ ถูกร้องเรียน |
| ๖. แจ้งคณะกรรมการฯ เพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติ เรื่อง |  | ภายใน ๑๕ วัน | คณะกรรมการฯ |
| ๗. สรุปและรายงาน ต่อกรมสุขภาพจิต |  | | คณะทำงาน ITA |
| ๘. รายงานผลการ ดำเนินงานต่อสำนักงาน เลขานุการกรม |  | ทุกสิ้นเดือน | คณะทำงาน ITA |