

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง



กรมอนามัย

กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กรมอนามัย ปี พ.ศ. 2556 จัดทำขึ้นตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และวินัย กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และตามแนวทางการประเมินผลดัชนีวัดความโปร่งใสของ ป.ป.ช. โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในกรมอนามัยสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็วและเป็นระบบ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผลสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเหมือนกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอนามัย

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1	วัตถุประสงค์	1
1.2	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
1.3	ช่องทางการร้องเรียน	3
1.4	ประเภทข้อร้องเรียน	4
1.5	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	5-6
1.6	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	7
1.7	กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	8
1.8	คำจำกัดความ	9-11
1.9	หน้าที่ความรับผิดชอบ	12

บทที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

2.1	กระบวนการทำงาน	13-14
2.2	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์	15
2.3	ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบออนไลน์	16-21

บทที่ 3 การรายงานผล ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการดำเนินการข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง 22-24

ผังขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง 25

ผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดซื้อเรียนการจัดซื้อจัดจ้างฉบับนี้ดำเนินการ จัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการซื้อเรียนการจัดซื้อจัดจ้างได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการซื้อเรียนที่กำหนดไว้ของกรมอนามัยอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดซื้อเรียนของหน่วยงานกรมอนามัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
- 4) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการซื้อเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยกรมอนามัยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการซื้อเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร, โรงเรียน, มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในกรมอนามัย หรือภายนอกกรมอนามัย
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อ.บ.จ.), องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.), เทศบาล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรมต่างๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.3 ช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง (สลก.)
2. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
3. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ 88/22 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
4. โทรศัพท์ หมายเลข 0 2590 4000
5. โทรสาร หมายเลข 0 2590 4094
6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ กรมอนามัย www.anamai.moph.go.th
7. สายด่วนภาครัฐ โทร. 1111 และทางเว็บไซต์ หรือส่งจดหมายมายังสำนักนายกรัฐมนตรี

1.4 ประเภทข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

แบ่งเป็น 3 ประเภทตามภารกิจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการประกวดราคา เป็นต้น
2. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในดำเนินงานบริการต่าง ๆ
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น
ในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 1) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างระดับ 1 (เรื่องทั่วไป)
- 2) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างระดับ 2 (เรื่องแก้ไขได้ง่าย)
- 3) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างระดับ 3 (เรื่องแก้ไขได้ยาก)
- 4) ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างระดับ 4 (เรื่องนอกเหนืออำนาจกรม)

1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่าตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัย
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมอนามัยช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง
6. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
7. ไม่เป็นขอร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่อง ให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

1.7 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56, 57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การ ร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

1.8 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมอนามัย จากการให้บริการด้านจัดซื้อจัดจ้างของกรมอนามัยในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนหรือส่อไปในทางทุจริต
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พัสดุของกรมอนามัย ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมอนามัย

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกกรมอนามัย ที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่าง ๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมาย ระเบียบ ที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชา
ได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการ และประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง/หรือหัวหน้ากลุ่มงาน
ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ อธิบดีและรองอธิบดีกรมอนามัย

1.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- อธิบดีหรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน กอง : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน

บทที่ 2

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

2.1 กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันกรมอนามัย ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดไว้ตามมาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างของกรมฯ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างในเบื้องต้นภายในระยะเวลา 15 วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ข้อร้องเรียนของกรมอนามัย และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกรมอนามัย

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้กรมฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างของกรมฯ จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้กรมฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ 15 วัน, รอบ 30 วัน, รอบ 60 วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของกรมอนามัย และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ โดยผ่านทางเว็บไซต์ข้อร้องเรียนของกรมอนามัย หรืออาจจะส่งหนังสือแจ้งโดยตรงไปยังผู้ร้องเรียน หากร้องเรียนมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

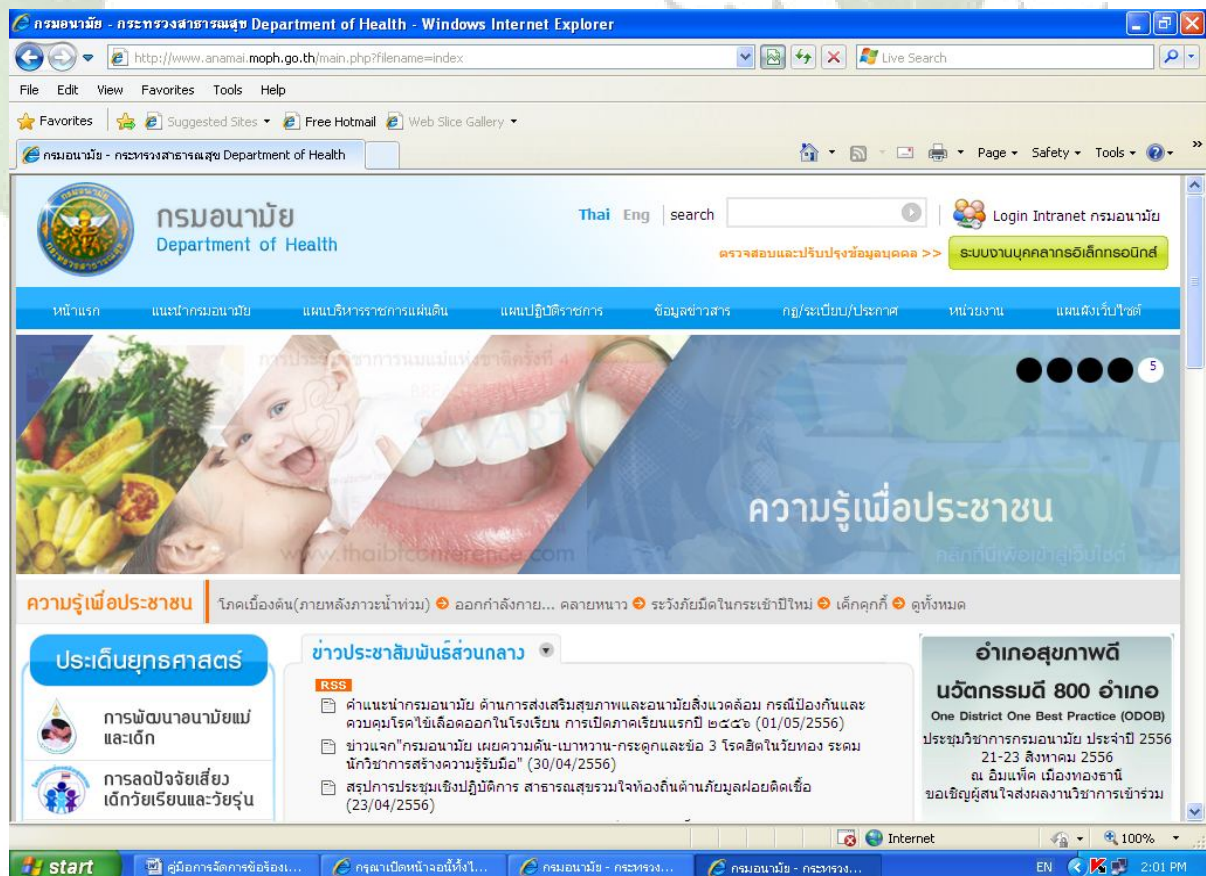
ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างของกรมอนามัยในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือ แจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ โดยรายละเอียดของระบบงานการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานไว้ดังต่อไปนี้

2.3 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบออนไลน์

1. เข้าสู่ระบบผ่านทางเว็บไซต์กรมอนามัย www.anamai.moph.go.th



2. ผู้ร้องเรียน คลิก ที่กระดาน ถาม - ตอบ

กรมอนามัย - กระทรวงสาธารณสุข Department of Health - Windows Internet Explorer

http://www.anamai.moph.go.th/main.php?filename=index

File Edit View Favorites Tools Help

☆ Favorites ☆ Suggested Sites ☆ Free Hotmail ☆ Web Slice Gallery ☆

กรมอนามัย - กระทรวงสาธารณสุข Department of Health

สาธารณสุขกรมอนามัย

สาธารณสุขกรมอนามัย
ลดโลกร้อน
ด้วยการสุขภาพ
อย่างยั่งยืน

ประชุมกรมอนามัย

- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 2/2556 วันที่ 12 มีนาคม 2556 ณ ห้องประชุมถาวร สวรรคต อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 1/2556 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2556 ณ โรงแรมพาราดิโซ จังหวัดนครสวรรค์
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 8/2555 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555 ณ ห้องประชุมถาวร สวรรคต อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 7/2555 วันที่ 28 กันยายน 2555 ณ ห้องประชุมถาวร สวรรคต อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย

อ่านทั้งหมด

เอกสารประกอบการประชุม

- เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการภาคเครือข่าย ICT กรมอนามัย ระหว่างวันที่ 20-22 กันยายน 2555

อ่านทั้งหมด

ข่าวหนังสือพิมพ์

- คอลัมน์ มุมชีวิต: รวบรวมสิ่งสู่'ธาส์ซีเมียม' (มีภาพ)
7 พฤษภาคม 2556 / โลกวันนี้ / หน่วยงานเกี่ยวข้อง: -
- TDRขงยบสวัสดิการชรก. ใช้ประกันสุขภาพระบบเดียว
7 พฤษภาคม 2556 / ASTVผู้จัดการรายวัน / หน่วยงานเกี่ยวข้อง: -
- ชัดP4Pยังเพิ่มเหลี่ยมล้ำ
7 พฤษภาคม 2556 / ไทยโพสต์ / หน่วยงานเกี่ยวข้อง: -

อ่านทั้งหมด

งานแผนและประเมินผล จัดซื้อจัดจ้าง งานวิเทศสัมพันธ์

- คู่มือการแปลงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 สู่การปฏิบัติ (04/04/2556)
- แบบฟอร์ม "ตัวอธิบายข้อมูล (Metadata)" ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (25/03/2556)
- แบบฟอร์มทำเนียบเครือข่ายกองแผนงาน (06/03/2556)
- ดาวโหลดโครงสร้างฐานข้อมูลด้านการแพทย์และสุขภาพ ในรูปแบบ 43 แฟ้มมาตรฐาน (03/01/2556)
- แบบฟอร์มการทบทวนระบบการจัดเก็บข้อมูล (27/12/2555)

อ่านทั้งหมด

ทบทวนข้าราชการ

อื่นๆ

Himamai Data Center

ระบบฐานข้อมูลกลาง Login >>
สอบถามได้ที่ คุณศรีณัฐ / คุณเจนพณ
โทร 0-2590-4293

กระดานถาม - ตอบ

กรมการจรรยาบรรณการวิจัย - กรมอนามัย

เอกสารการประชุม สสอ.

การพบปะพบสื่อ
รายการกรมอนามัย

ศูนย์วิจัยความรู้
กรมอนามัย

รบบี้องค์กรระบบ
กรมอนามัย

DHIA

ศูนย์ติดตามพบ
ตามเว็บไซต์ กรมอนามัย

IT-Zone
anamai

สื่อบริการสื่อ

E-Service
กรมอนามัย

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ขอสงวนสิทธิ์ในนามกรมอนามัย

ระบบฐานข้อมูลผู้ให้บริการ
และคู่มือใช้ส่วนสื่อ ขอสงวนสิทธิ์ในนามกรมอนามัย

Done

start

คู่มือการจัดการข้อมูล...

กรุณาเปิดหน้าจอหนึ่ง...

กรมอนามัย - กระทรวง...

กรมอนามัย - กระทรวง...

EN

2:07 PM

3. ผู้ร้องเรียน คลิก ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

กรมอนามัย - กระทรวงสาธารณสุข Department of Health - Windows Internet Explorer

http://www.anamai.moph.go.th/main.php?filename=webboard

File Edit View Favorites Tools Help

☆ Favorites ☆ Suggested Sites ☆ Free Hotmail ☆ Web Slice Gallery ☆

กรมอนามัย - กระทรวงสาธารณสุข Department of Health

สภามติการดำเนินงาน

สาธารณสุขรวมใจ
โลโก้
ด้วยการสุขาภิบาล
อย่างยั่งยืน

ประชุมกรมอนามัย

- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 2/2556 วันที่ 12 มีนาคม 2556 ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 1/2556 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2556 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัด นครสวรรค์
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 8/2555 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555 ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย
- รายงานการประชุมกรมอนามัย ครั้งที่ 7/2555 วันที่ 28 กันยายน 2555 ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 ตึกกรมอนามัย

อ่านทั้งหมด

เอกสารประกอบการประชุม

- เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการภาคเครือข่าย ICT กรมอนามัย ระหว่างวันที่ 20-22 ต

ออกกำลังกาย			
ถาม-ตอบ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	4	4	
การเจ้าหน้าที่			
ถาม-ตอบ ปัญหาการสอบ	87	167	
ถาม-ตอบ ศูนย์พัฒนาอนามัยที่สูง			
แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	0	0	
กรอบนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของกรมอนามัย			
แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	2	0	
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ			
แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	8	13	
การพัฒนาระบบราชการ			
แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	2	2	
รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย			
ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย	54	133	

Done

start คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน... ค้นหาเปิดหน้าต่างอื่นทั้ง... กรมอนามัย - กระทรวง...

EN 2:11 PM

4. ผู้ร้องเรียน คลิก ที่ ตั้งกระทู้ใหม่

===== Welcome ===== - Windows Internet Explorer

http://www.anamai.moph.go.th/index_question.php?wcad=17&filename=webboard

File Edit View Favorites Tools Help

===== Welcome =====

ANAMAI SERVICE CONTEST

การประกวดระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

คลิกเพื่อชมรายละเอียด

ความรู้เพื่อประชาชน

การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคเมืองต้น(ภายหลังภาวะน้ำท่วม) ออกกำลังกาย... คลายหนาว ระวังภัยมืดในกระเช้าขึ้นเนิน เด็กๆก็... ดูทั้งหมด

ประเด็นยุทธศาสตร์

การพัฒนาอนามัยแม่และเด็ก

การลดปัจจัยเสี่ยงเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น

การลดภาวะโรคอ้วนคนไทย

การส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

การพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม

ความปลอดภัย

เข้าสู่ระบบ | สมัครสมาชิก

หน้าหลักกระทู้* รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

ตั้งกระทู้ใหม่

หัวข้อกระทู้	ผู้โพส	อ่าน	จำนวนผู้ตอบ	ผู้ตอบล่าสุด
กรมอนามัยประชาสัมพันธ์ การสมัครสอบ นวก.สาธารณสุขไม่ทั่วถึง	คน สาสุข (02/04/2556 15:37:52)	66	1	-
สอบถามเรื่องการบรรจุข้าราชการ	คนเพื่อความรัก (26/03/2556 14:34:26)	75	1	-
โทรศัพท์เข้าหน่วยงานกรมอนามัย ไม่มีใครรับสาย	than (19/02/2556 09:05:51)	84	1	-
คลองจินดาอาจ ปลอดภัยจริงหรือไม่	Pat (12/02/2556 18:06:28)	107	1	-
ร้านตัดผมชายไม่เปลี่ยนใบมีด	สรรพชัยกรณ เ็นสลิษฐ์ (08/02/2556 21:44:56)	145	0	-

http://www.anamai.moph.go.th/index_question.php?wcad=17&t=8&filename=webboard

start

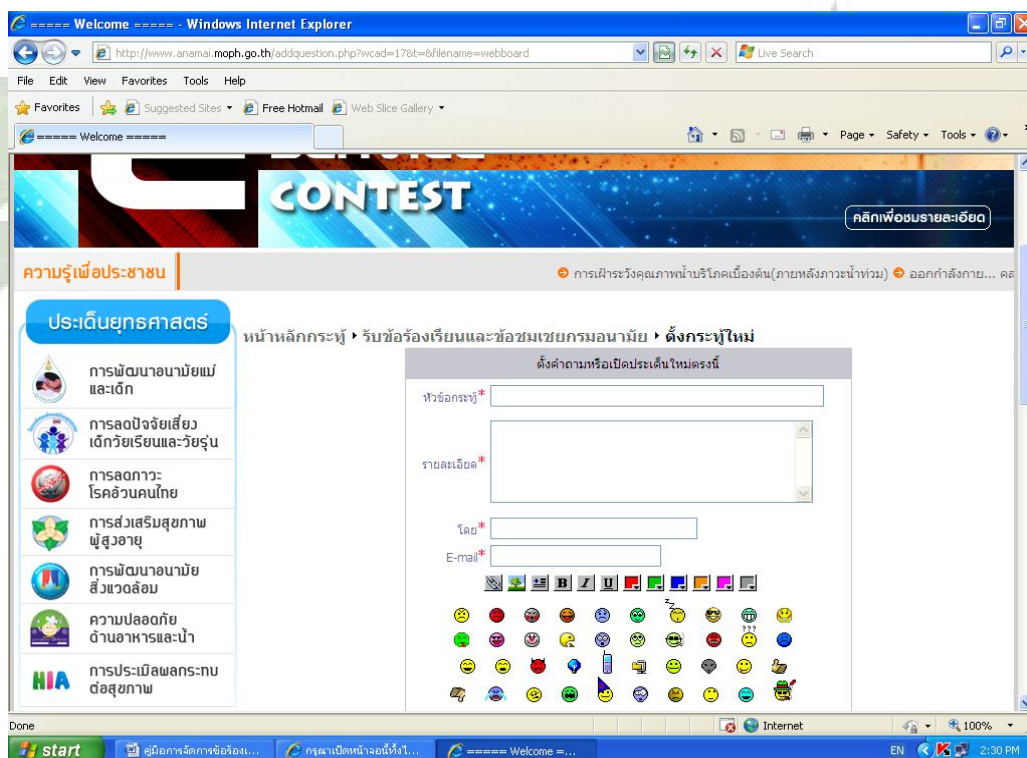
คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน...

กรุณาเปิดหน้าต่างนี้ให้...

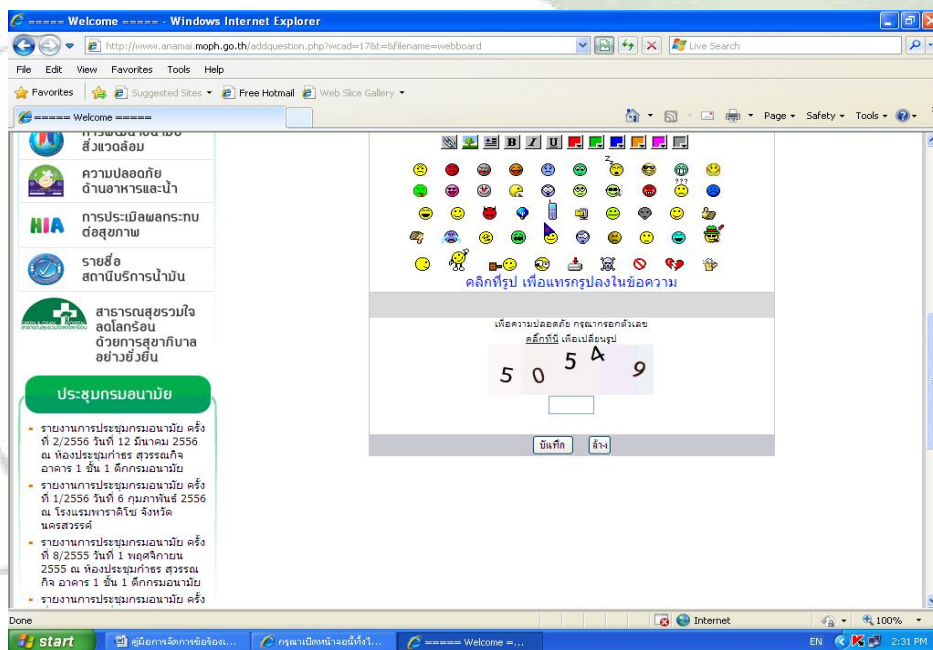
===== Welcome =...

EN 2:20 PM

5. ผู้ร้องเรียน คลิก ที่ หัวข้อกระทู้



6. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด หัวข้อร้องเรียน ข้อมูลรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ และ e-mail เพื่อตอบกลับ ชี้แจง เรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบ เมื่อทำตามขั้นตอนทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องเรียน คลิก ที่ “บันทึก” เพื่อส่งเรื่องที่ร้องเรียน เป็นอันครบขั้นตอนในการส่งเรื่องร้องเรียน



7. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางเว็บไซต์ของกรม และนำข้อมูลที่ได้มาประสานงานส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตอบข้อร้องเรียนตามขั้นตอนอย่างช้าภายใน 15 วันทำการ ยกเว้น ข้อร้องเรียนระดับ 3 และ 4 ที่อาจเกิน 15 วันทำการ
8. ผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาตรวจสอบการตอบ หรือ ชี้แจง ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางช่องทางเว็บไซต์กรมอนามัยได้เช่นเดิม หลังจากผ่านไปแล้วประมาณ 15 วันทำการ
9. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของกรม และนำข้อมูลที่ได้มาประสานงานส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตอบข้อร้องเรียนตามขั้นตอนอย่างช้าภายใน 15 วันทำการ

บทที่ 3

การรายงานผล การปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการดำเนินการข้อร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง

กรมอนามัยมีเกณฑ์การรายงานผล และการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้างดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนระดับ 1 (ทั่วไป)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถอธิบายรายละเอียดข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน ยกเว้น กรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ

2. ข้อร้องเรียนระดับ 2 (เรื่องที่แก้ไขได้ง่าย)

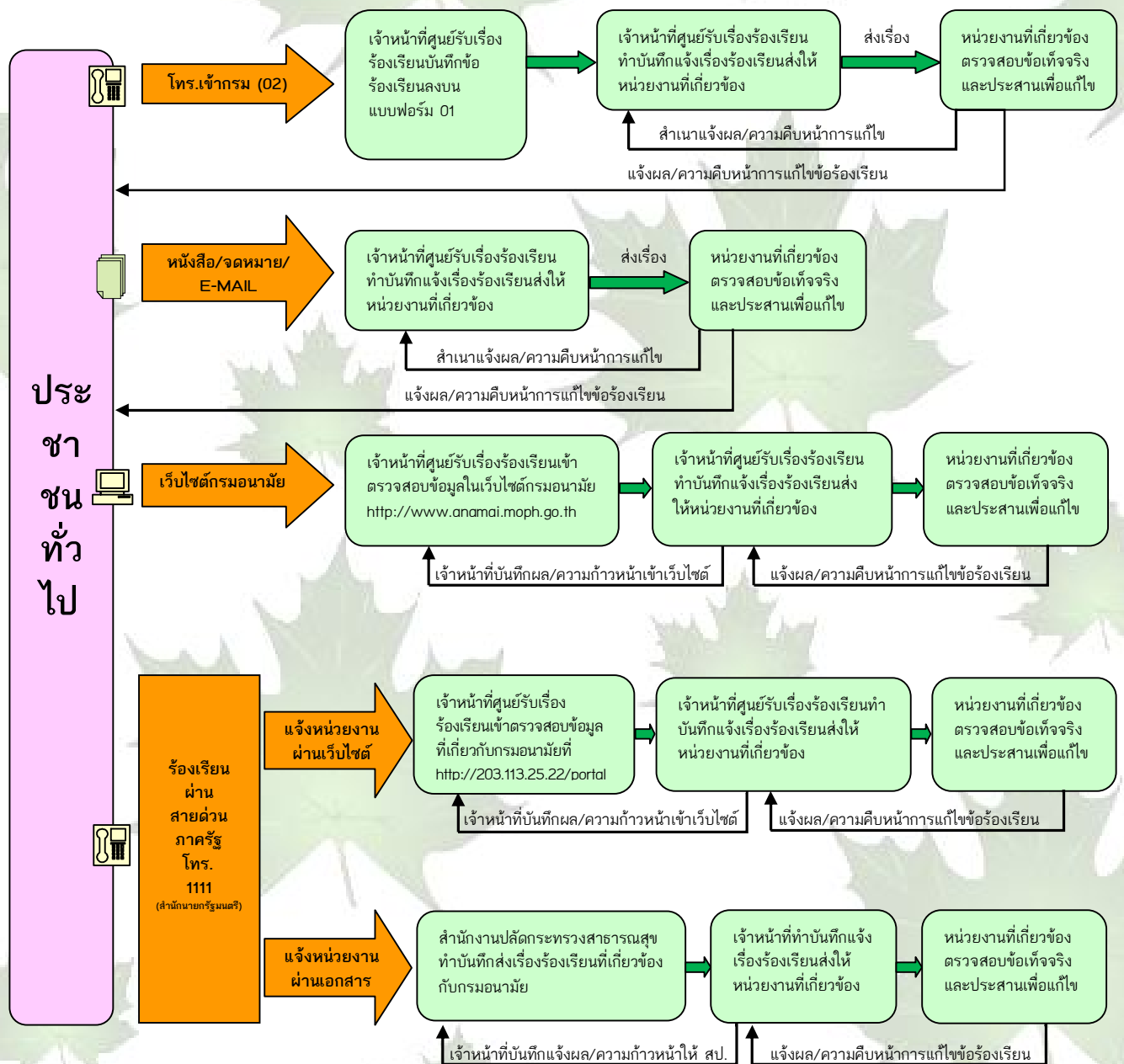
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาไม่เกิน 1 วันทำการ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ระยะเวลาไม่เกิน 12 วันทำการ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ

- หากดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนเกิน 15 วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยด้วย
3. ข้อร้องเรียนระดับ 3 (เรื่องที่แก้ไขได้ยาก)
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานต้นเรื่องพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้ทำบันทึกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียนของกรมอนามัย
 - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียน หากเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 (ระดับกรม) จัดทำบันทึกรายงานผู้บริหารภายใน 1 วันทำการ และจัดทำเป็นวาระการประชุม
 - ที่ประชุมกรมอนามัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนดการประชุมกรมอนามัยในแต่ละเดือน
 - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามมติที่ประชุม ภายใน 1 วันทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยการประชุม สอบถาม สอบปากคำ ขอเอกสาร และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ระยะเวลาไม่เกิน 20 วันทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน ระยะเวลาไม่เกิน 4 วันทำการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบไม่เกิน 1 วันทำการ
 - หากดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนเกิน 30 วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัยด้วย
 - ศูนย์รับข้อร้องเรียนทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานต้นเรื่อง

หมายเหตุ: หากเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 (ระดับหน่วยงานส่วนกลาง) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการได้เลย ไม่ต้องทำบันทึกรายงานผู้บริหารหรือนำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมกรมอนามัย

4. ข้อร้องเรียนระดับ 4 (เรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจกรม)

- กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมอนามัย ทำความเข้าใจและชี้แจง หรือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาโดยตรงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาภายใน 1 วันทำการ
- กรณีร้องเรียนผ่านทางจดหมาย/โทรสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง ระยะเวลาภายใน 1 วันทำการ



ผู้จัดทำ

1. นางรัชนีวรรณ นามะสนธิ

ผู้อำนวยการกองคลัง

ที่ปรึกษา

2. นายชาญยุทธ พรหมประพัฒน์

เลขานุการกรมอนามัย

ที่ปรึกษา

3. นางสาววาภา ปุทธิเวคินทร์

หัวหน้ากลุ่มบัญชี กองคลัง

ที่ปรึกษา

4. นางอรุณี อินทร์คำ

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

คณะทำงาน

5. นางสาวรัญชนา รุ่งเรือง

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

คณะทำงาน