

แนวทางการปฏิบัติ
งานรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

คำนำ

แนวทางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ฉบับนี้ เป็นฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๒ ที่จัดทำขึ้น ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และบริบทขององค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง และความคาดหวังของผู้รับบริการ

สช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

เมษายน ๒๕๖๔

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญ | ๓ |
| วัตถุประสงค์ | ๓ |
| ขอบเขต | ๔ |
| ความหมายของเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| ลักษณะของเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ๕ |
| คำจำกัดความ | ๗ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๙ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑๐ |
| การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๑๐ |
| การบันทึกเรื่องร้องเรียน | ๑๐ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๑๐ |
| ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ๑๑ |
| การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน | ๑๑ |
| มาตรฐานงาน | ๑๑ |
| แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน | ๑๒ |
| แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๑๓ |

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยออกแบบให้มีกิจกรรมหรือกลไกบางประการเพื่อดำเนินการ ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ประกอบกับนโยบายรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็วทั่วถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และให้มีการจัดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงได้สั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) เป็นหน่วยงานรัฐในกำกับนายกรัฐมนตรี ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยเลขานุการของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (คสช.) และมีเป้าหมาย คือ สานพลังปัญญา สร้างสรรค์นโยบายสาธารณะ สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพในแนวทางประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งกระบวนการทำงานของ สช. ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน องค์กร และภาคี เครือข่ายจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับสถานการณ์และปัจจัยทางสังคมต่างๆ อาทิ การสื่อสาร การเมือง สุขภาพ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่การร้องเรียนได้ ดังนั้น ให้การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สช. จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า สช. ได้มีการปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๓. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คำจำกัดความ แผนผังกระบวนการขั้นตอน รวมถึงเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔ ได้ให้ความหมายของการร้องเรียน ไว้ว่า

- ๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ๒) ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วย

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) ได้แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

- ๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม
- ๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔, หน้า ๓-๔) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียน ใน ๓ ลักษณะ คือ

- ๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งจะทำให้กรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
- ๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้
ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือ
บางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาดำเนินการพิจารณา
ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นกับขั้นตอนการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณี
เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรม
จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้ง

ก) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริง
และรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่
เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้
ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้
ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะที่กำหนด ศูนย์
ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๕.๒ จากการรวบรวมและศึกษาข้อมูล สข. จึงได้มีการจำแนกลักษณะเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เกี่ยวกับคุณภาพ กระบวนการทำงาน และการให้บริการ
- ๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูล
ข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นต้น
- ๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย
และใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น
- ๔) ร้องเรียนอื่น ๆ รวมทั้ง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ
ข้อมูลเอกสารต่างๆ

๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงาน
ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของ
หน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

- ๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์

ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของกาจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจคุณค่าในการเก็บรักษา

๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็คดีประเภทใดก็ตาม

๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ ระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือนร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและ

ประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

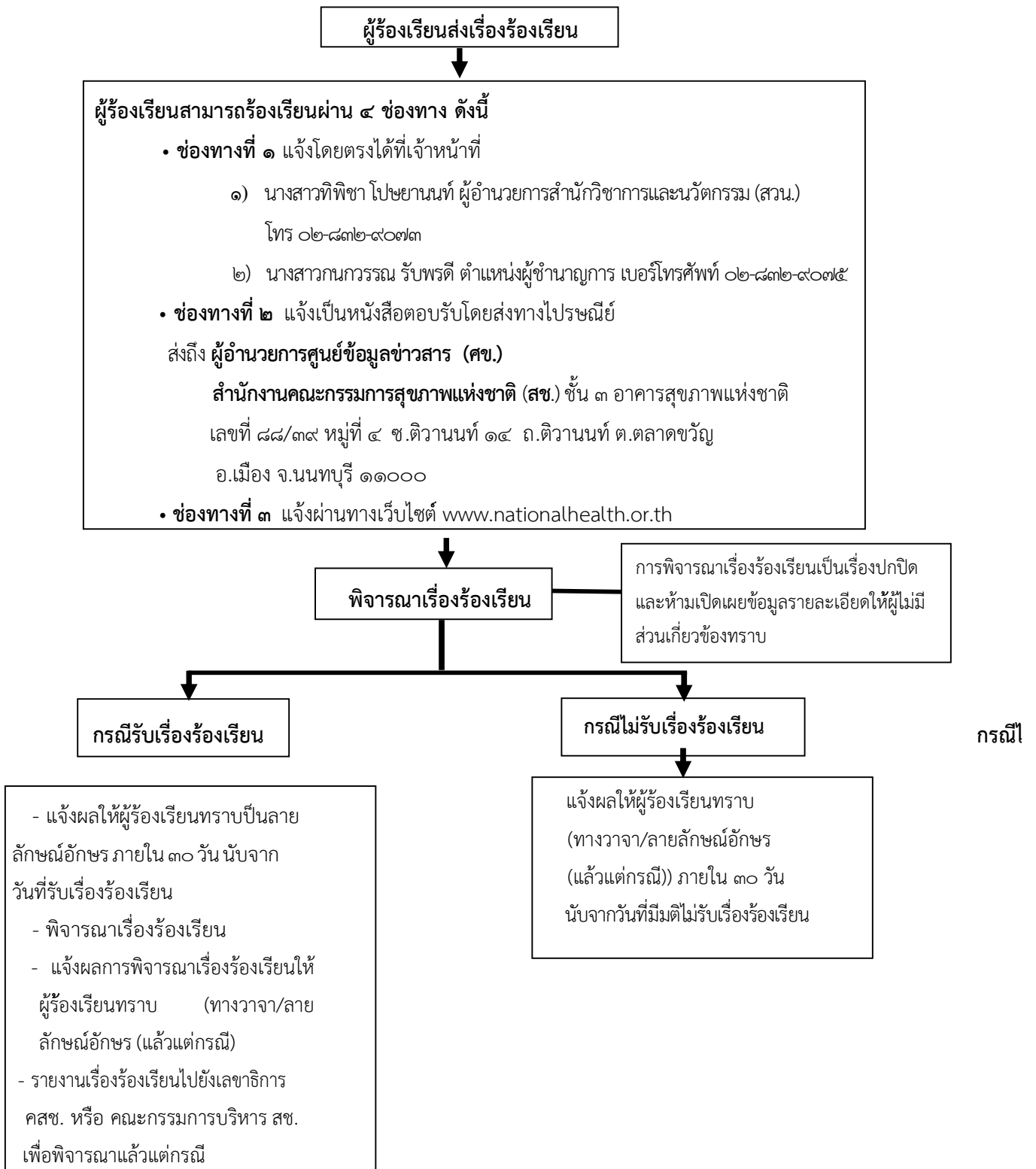
การจัดการเรื่องร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อถึงสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการ

เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งหน่วย/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (โครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน)

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เพื่อสะดวกในการดำเนินงานและติดต่อประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|---------------------------|---|----------|
| ๑. ร้องเรียนโดยตรงหรือ ผ่านทางโทรศัพท์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ๔. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๕ วันทำการ | |

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มเสนอไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป

๑๒.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการ คสช.ทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้ เลขาธิการ คสช. ทราบทุกเดือน

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

อยู่บ้านเลขที่

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ.....

อีเมล

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

สถานที่เกิดเหตุ

.....

มีความประสงค์ต้องการให้ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

บันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สช.

ประจำเดือน.....

| วันที่ | ชื่อ ผู้ร้องเรียน | สรุปประเด็น เรื่องร้องเรียน | การจัดการ เรื่องร้องเรียน | ระดับ ความ รุนแรง | ระยะเวลา ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------|----------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

ระดับความรุนแรง

ระดับ ๑ = ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ

ระดับ ๒ = เรื่องร้องเรียนเรื่องเล็ก จัดการภายใน สช.

ระดับ ๓ = เรื่องร้องเรียนเรื่องใหญ่ ชื่อเสียงของ สช. เสื่อมเสีย

ระดับ ๔ = การฟ้องร้อง คือ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือต่อผู้บริหารระดับสูง (คสช.)