



สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข


คู่มือ การปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์




งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข
มกราคม ๒๕๖๐

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ความรับผิดชอบ	๓
ระเบียบปฏิบัติ	๓
ผังขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน	
๑. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ	๔
๒. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง	๗
๓. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	๙
๔. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากกลุ่มมวลชน (MOB)	๑๑
๕. ผังกระบวนการรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
๖. ผังกระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
๗. ผังกระบวนการติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๘
เอกสารอ้างอิง	๒๐
แบบฟอร์มที่ใช้	๒๐
เอกสารบันทึก	๒๑
ระบบการติดตามและประเมินผล	๒๒
ภาคผนวก	

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

<p>ผู้จัดทำ</p> <p>นางนิติตา รอบุญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ</p> <p>นางสาวนพมาศ วีระชาญชัย นักวิเคราะห์นโยบายและแผน</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ</p> <p>นายวีรวัฒน์ วรกิจวิวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน หัวหน้ากลุ่มงานประสานการเมือง</p>
	<p>ผู้อนุมัติ</p> <p>นางสาวกฤษณา สมองคุณ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี</p>

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๒/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข
๒. เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี ทราบกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และผู้ที่รัฐมนตรีมอบหมาย

๓. คำจำกัดความ

ผู้บริหารทางการเมือง หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (ตามคำสั่งมอบหมายงาน)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือ โทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง


การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องโทรศัพท์มายังสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอคำปรึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากกลุ่มคน หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังกระทรวงสาธารณสุข เพื่อยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บันทึกสรุปเรื่อง หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานรัฐมนตรีจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่รัฐมนตรีในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานส่งถึงรัฐมนตรี

ฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง บันทึกการรับเรื่องเข้าในกลุ่มงาน การแบ่งประเภทเรื่อง และการบันทึกชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์(ถ้ามี) ของผู้ร้อง


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๓/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๔. ความรับผิดชอบ

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง

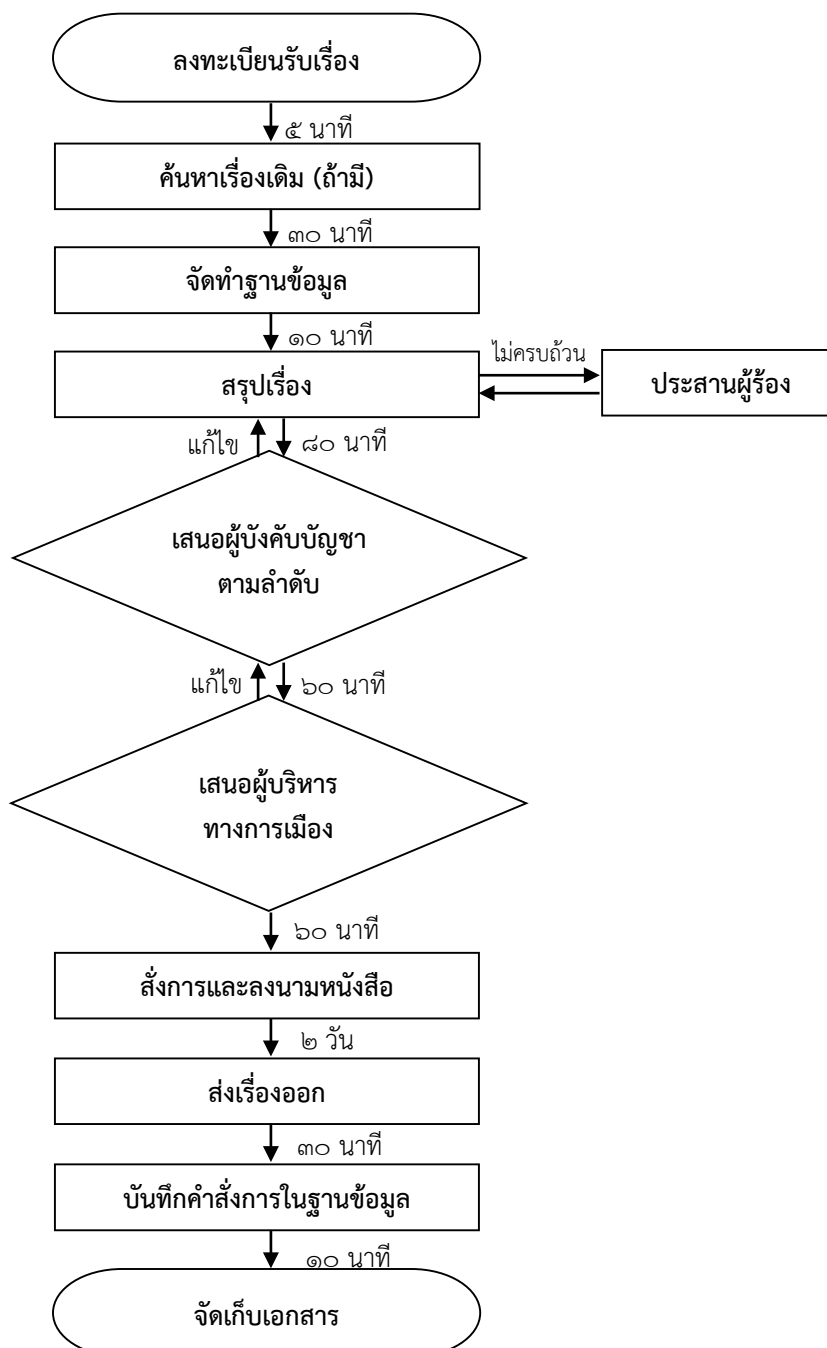
๕. ระเบียบปฏิบัติ


ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๔/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๖. ผังขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน


๑. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ




 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๕/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

รายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ

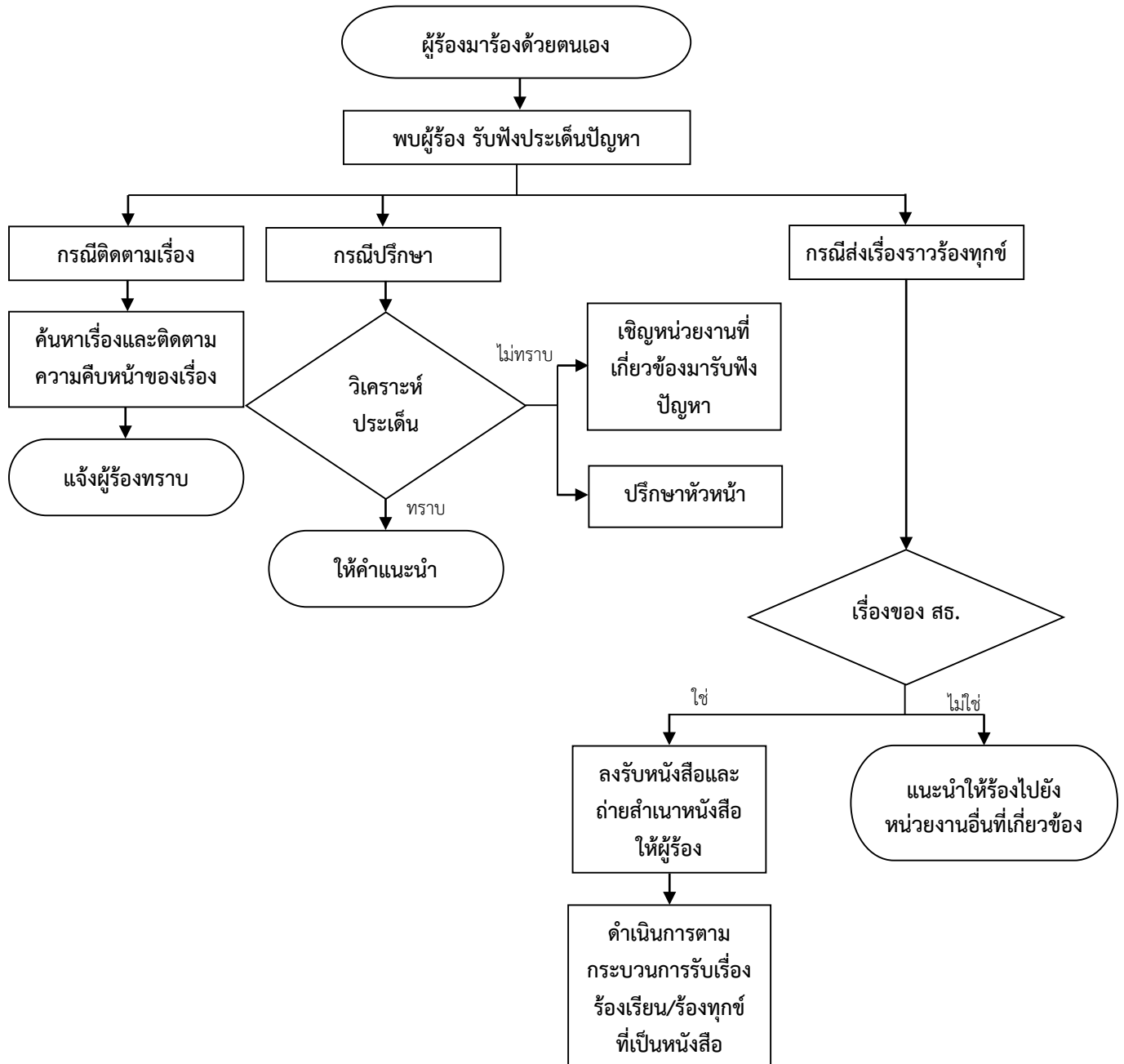
รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือร้องทุกข์	เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	สำเนาเรื่องเดิม	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ และชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์(ถ้ามี) ของผู้ร้อง ในฐานะข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือร้องทุกข์	เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๔. อ่าน วิเคราะห์เรื่อง ๔.๑ จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง ๔.๒ จัดทำหนังสือตอบ ผู้ร้องขั้นต้น ๔.๓ จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) กรณีข้อมูลหรือเอกสารร้องทุกข์ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ต้องประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือตอบผู้ร้องขั้นต้น - หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	- เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็นของผู้ร้องเรียน - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้อง
๕. เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ กรณีเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาไม่ถูกต้องหรือมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาใหม่ตามลำดับ	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือตอบผู้ร้องขั้นต้น - หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาภายใน วันที่ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณของกลุ่มงานประสานการเมือง และไม่เกินวันทำการถัดไป
๖. เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมืองกรณีมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและเสนอเรื่องไปใหม่ตามลำดับขั้น	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือตอบผู้ร้องขั้นต้น - หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมืองภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณสำนักงานรัฐมนตรี


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๖/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๗. ดำเนินการตามคำสั่งการและจัดส่งหนังสือตอบผู้ร้องขึ้นต้น/หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- หนังสือที่มีคำสั่งการ - หนังสือลงนามถึงผู้ร้อง - หนังสือลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	ส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องขึ้นต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ
๘. ส่งเรื่องออกให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามคำสั่งการ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือที่มีคำสั่งการ	ส่งเรื่องที่สั่งการแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ภายใน ๑ วันทำการ หรือไม่เกินวันทำการถัดไป
๙. บันทึกคำสั่งการลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ - สำเนาคู่มือบันทึกชื่อลงนามถึงผู้ร้อง - สำเนาคู่มือบันทึกชื่อลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	มีการบันทึกคำสั่งการลงในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑ วันทำการ หรือไม่เกินวันทำการถัดไป
๑๐. จัดเก็บเอกสาร	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ - สำเนาคู่มือบันทึกชื่อลงนามถึงผู้ร้อง - สำเนาคู่มือบันทึกชื่อลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม

 กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๗/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๒. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง



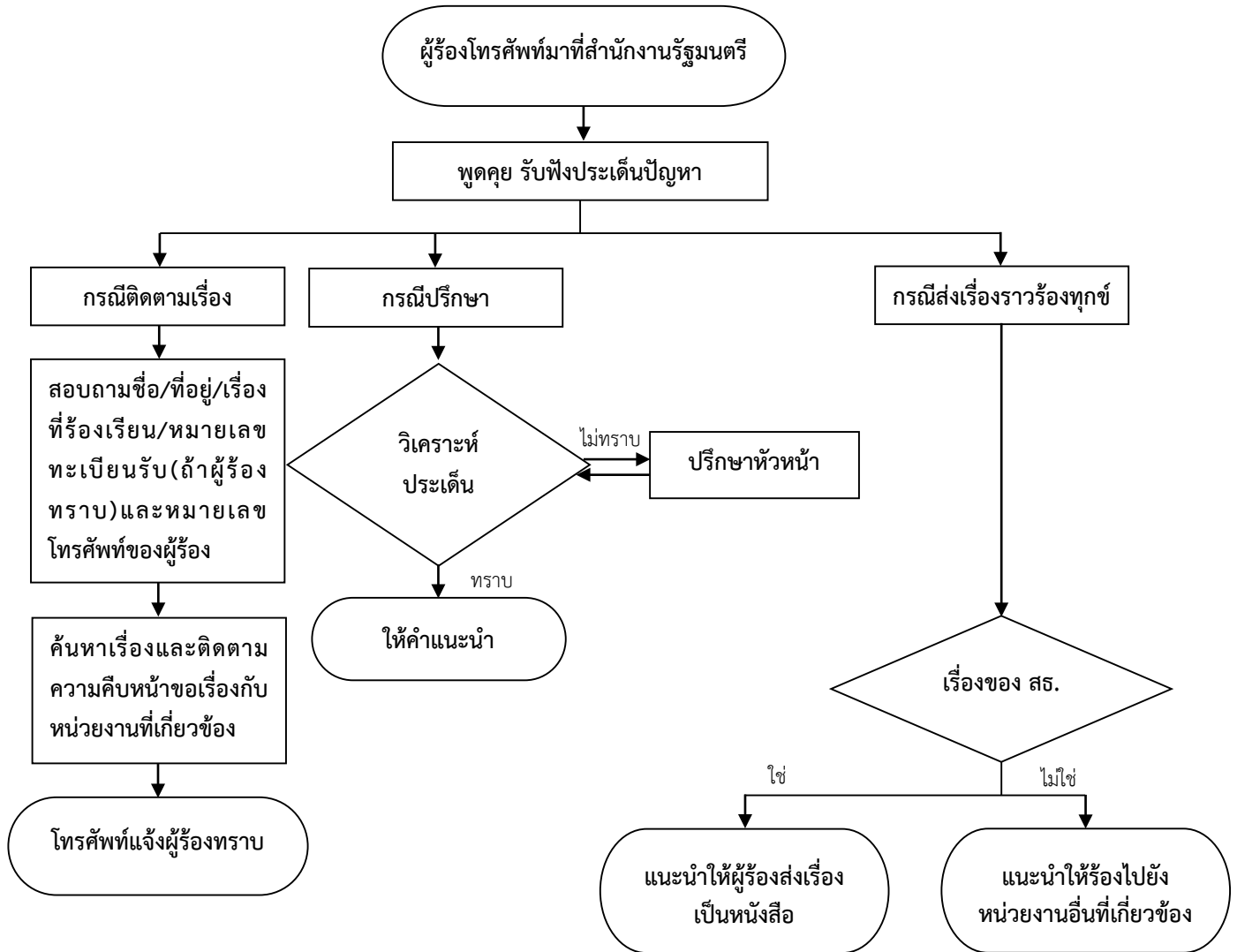
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๘/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


รายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ให้การต้อนรับ เชิญผู้ร้องไปนั่งที่มุมบริการส่วนกลาง EMS	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ผู้ร้องได้รับการต้อนรับ/บริการที่ดี
๒. พบผู้ร้องรับฟังประเด็นปัญหา	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		เจ้าหน้าที่พูดคุยซักถามด้วยถ้อยคำสุภาพ
๓. กรณีผู้ร้องติดตามเรื่อง ๓.๑ ค้นหาเรื่องและติดตามความคืบหน้าของเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓.๒ แจ้งความคืบหน้าของเรื่องให้ผู้ร้องทราบ	- งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง - งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	สำเนาเรื่องเดิม	ผู้ร้องได้รับแจ้งความคืบหน้าภายในวันที่มาพบเจ้าหน้าที่
๔. กรณีผู้ร้องขอคำปรึกษาวิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา กรณีไม่ทราบรายละเอียดของประเด็นที่ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาหัวหน้างาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับฟังปัญหา	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องได้
๕. กรณีส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ จะลงรับหนังสือและถ่ายสำเนาหนังสือให้ผู้ร้อง จากนั้นให้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ ๕.๒ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ไม่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือร้องทุกข์	ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้อง และหากผู้ร้องยืนยันจะยื่นเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมือง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้และจัดทำเรื่องส่งไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๙/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๓. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



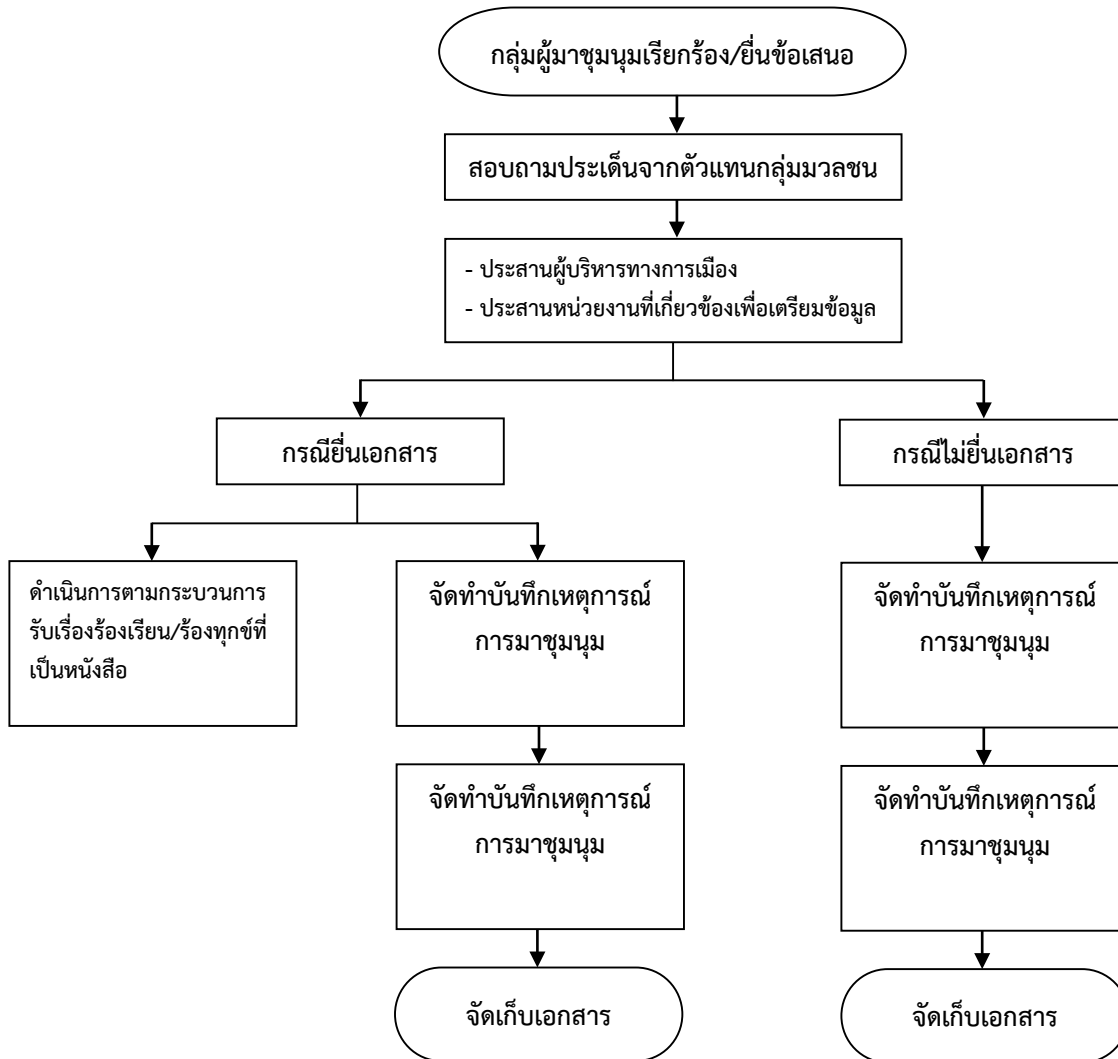
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๐/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


รายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๒. พุดคุย รับฟังประเด็นปัญหา	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		เจ้าหน้าที่พุดคุย ชักถามด้วยถ้อยคำสุภาพ
๓. กรณีผู้ร้องติดตามเรื่อง ๓.๑ สอบถามชื่อ/ที่อยู่/เรื่อง ที่ ร้องเรียน / หมายเลข ทะเบียนรับ(ถ้าผู้ร้องทราบ) และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้อง ๓.๒ ค้นหาเรื่องและติดตาม ความคืบหน้า ของเรื่องกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓.๓ โทรศัพท์แจ้งความ คืบหน้าของเรื่องให้ผู้ร้อง ทราบ	- งานสารบรรณกลุ่มงาน ประสานการเมือง - งานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	สำเนาเรื่องเดิม	ผู้ร้องได้รับแจ้งความคืบหน้าภายในวันที่ ได้สอบถามความคืบหน้า
๔. กรณีผู้ร้องขอคำปรึกษา วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราว ร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปัญหา หากไม่ทราบ รายละเอียดของประเด็นที่ ร้องทุกข์ ให้ให้ปรึกษาหัวหน้า งานก่อน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์		ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องได้
๕. กรณีส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ผู้ร้อง ส่งเรื่องเป็นหนังสือ ๕.๒ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ ไม่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้อง ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	งานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	หนังสือร้องทุกข์	ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราว ร้องทุกข์ได้

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๑/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๔. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากกลุ่มมวลชน (MOB)



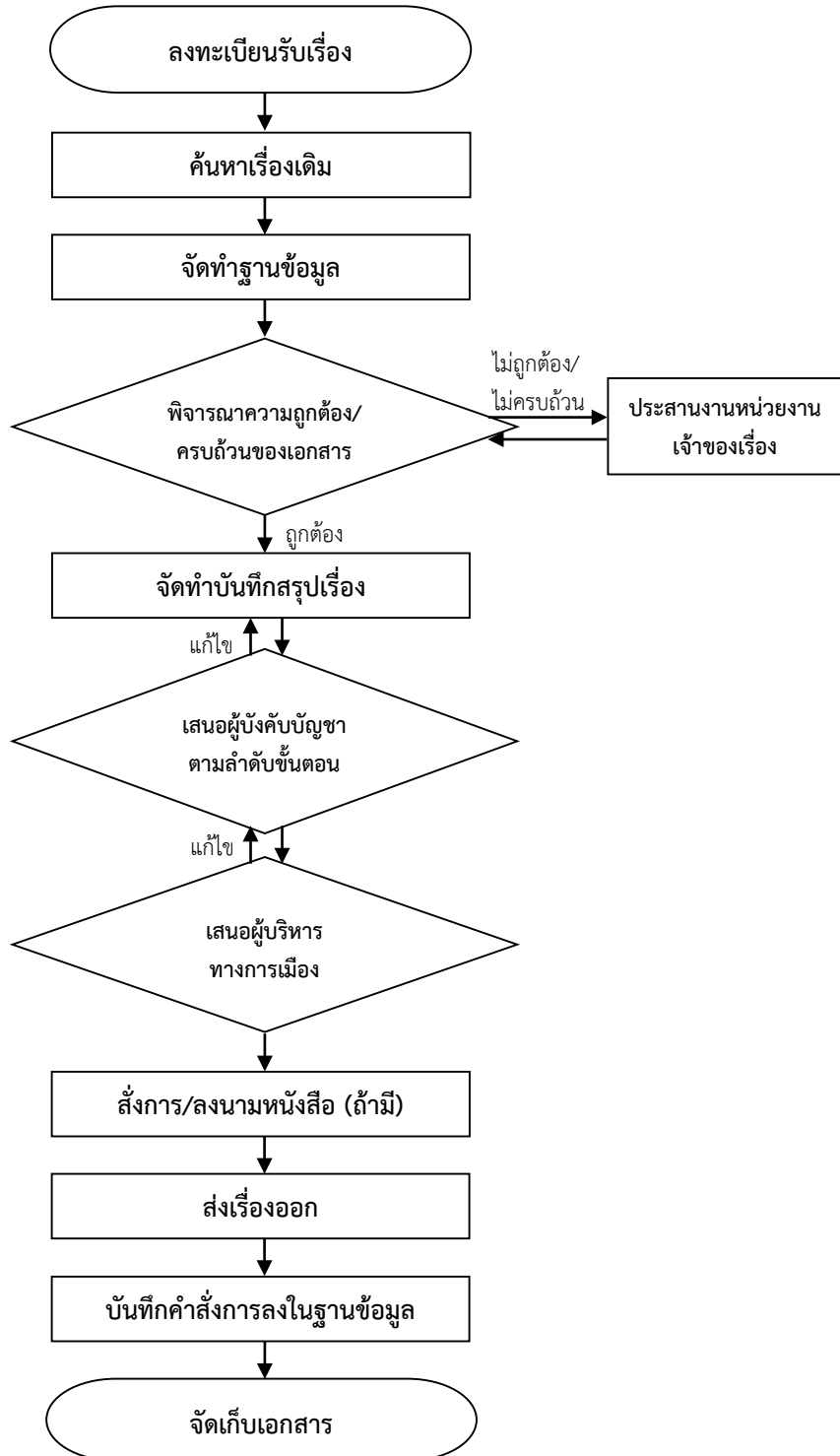
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๒/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


รายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากกลุ่มมวลชน (MOB)

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ว่า มีกลุ่มมวลชนต้องการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อผู้บริหารทางการเมือง	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองไปพบผู้ร้องเพื่อรวบรวมประเด็นข้อเรียกร้อง
๒. เจ้าหน้าที่ประสานสอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ครบถ้วน
๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหาและร่วมคลี่คลายสถานการณ์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือร้องทุกข์ - แถลงการณ์ - จดหมายเปิดผนึก - ข่าวแจก - ป้าย 	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง
๔. กรณีกลุ่มคนยื่นเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ ๔.๑ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ ๔.๒ จัดทำบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม ๔.๓ รายงานต่อผู้บริหารทางการเมือง ๔.๔ จัดเก็บเอกสาร	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือร้องทุกข์ - บันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม - ภาพถ่าย - เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) 	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมายื่นเอกสารหรือวันทำการถัดไป - จัดทำรายงานบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุมเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมาชุมนุมหรือวันทำการถัดไป
๕. กรณีกลุ่มคนไม่ยื่นเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑ จัดทำบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม ๕.๒ รายงานต่อผู้บริหารทางการเมือง ๕.๓ จัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม - ภาพถ่าย - เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) 	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ครบถ้วน - จัดทำรายงานบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุมเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมาชุมนุมหรือวันทำการถัดไป - จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม

 กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๓/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๕. ผังกระบวนการรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์




 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๔/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

รายละเอียดในการรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

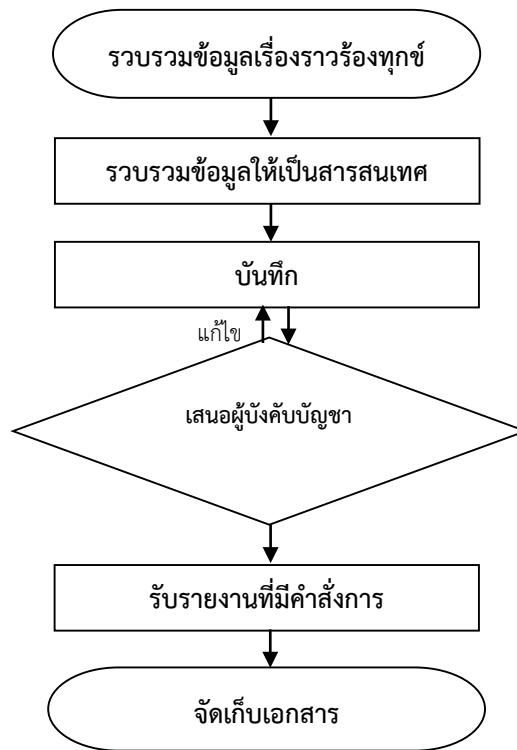
รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือรายงานผลการพิจารณา	รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. ค้นหาเรื่องเดิมเพื่อแนบเสนอกับรายงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	สำเนาเรื่องเดิม	มีเรื่องเดิมแนบ
๓. บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- หนังสือรายงานผลการพิจารณา - สำเนาเรื่องเดิม	มีการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑ วันทำการ
๔. พิจารณาความถูกต้อง/ครบถ้วนของเอกสาร หากไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อให้แก้ไขเอกสารให้ถูกต้องหรือจัดส่งเอกสารมาให้ครบถ้วน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- หนังสือรายงานผลการพิจารณา	เอกสารถูกต้อง/ครบถ้วน
๕. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องยังไม่แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ เจ้าหน้าที่จะต้องทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบด้วย	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือรายงานผลการพิจารณา - สำเนาเรื่องเดิม - หนังสือแจ้งผู้ร้อง (ถ้ามี)	เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ชัดเจนถูกต้อง ตรงประเด็นของผู้ร้องเรียน
๖. เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ กรณีเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาไม่ถูกต้องหรือมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำบันทึกสรุปเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาใหม่ตามลำดับ	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือรายงานผลการพิจารณา - สำเนาเรื่องเดิม - หนังสือแจ้งผู้ร้อง (ถ้ามี)	เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณของกลุ่มงานประสานการเมือง และไม่เกินวันทำการถัดไป


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๕/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๗. เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมือง กรณีมีบัญชีให้แก่เจ้าหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและเสนอเรื่องไปใหม่ตามลำดับขั้น	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือรายงานผลการพิจารณา - สำเนาเรื่องเดิม - หนังสือแจ้งผู้ร้อง (ถ้ามี)	เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมืองภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณ
๘. ดำเนินการตามคำสั่งการและจัดส่งหนังสือตอบผู้ร้อง (ถ้ามี)	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- หนังสือที่มีคำสั่งการ - หนังสือลงนามถึงผู้ร้อง (ถ้ามี)	
๙. ส่งเรื่องออกให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือที่มีคำสั่งการ	ส่งเรื่องที่มีคำสั่งแล้วให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน ๑ วันทำการ
๑๐. บันทึกคำสั่งการลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ - สำเนาคู่ฉบับหนังสือลงนามถึงผู้ร้อง (ถ้ามี)	มีการบันทึกคำสั่งการลงในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑ วันทำการ
๑๑. จัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ - สำเนาคู่ฉบับหนังสือลงนามถึงผู้ร้อง (ถ้ามี)	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๖/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๖. ผังกระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



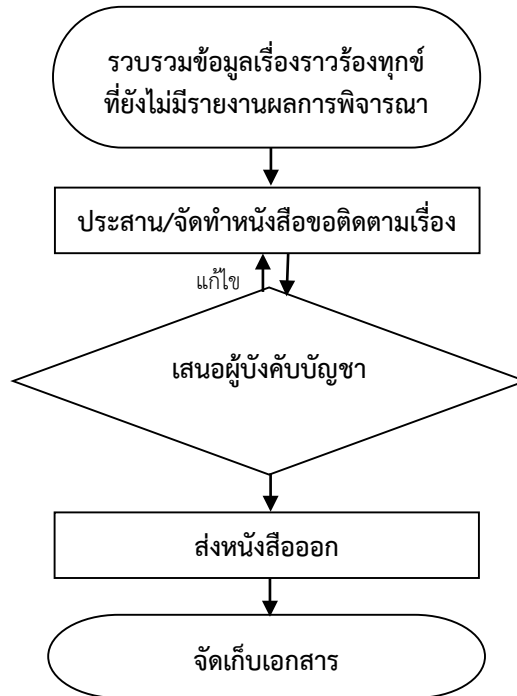
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๗/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


รายละเอียดในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑.เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		รวบรวมข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกสิ้นเดือน
๒. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดเป็นสารสนเทศของกลุ่มงาน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		รายงานมีการจัดประเภทเรื่องและจำนวนเรื่องเข้า
๓. จัดพิมพ์รายงานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการหลังจากรวบรวมข้อมูล
๔. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบ และ/หรือ สั่งการตามแต่สมควร กรณีรายงานไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขรายงาน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและเสนอใหม่	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการหลังจากรวบรวมข้อมูล
๕. รับรายงานที่มีคำสั่งการ	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีคำสั่งการ	ผู้บังคับบัญชารับทราบรายงาน
๖. จัดเก็บรายงานในแฟ้มเอกสาร	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีคำสั่งการ	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๘/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐


๗. ผังกระบวนการติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๙/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

รายละเอียดในการติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริหารทางการเมืองสั่งการแล้ว และยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลังจากสั่งการแล้ว ๓๐ วัน จากฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		รวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยังไม่มีรายงานผลการพิจารณาทุกสิ้นเดือน
๒. ประสานและจัดทำหนังสือขอติดตามเรื่องที่ยังไม่ทราบผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือขอติดตามเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการหลังจากรวบรวมข้อมูล
๓. เสนอผู้บังคับบัญชากรณีหนังสือขอติดตามเรื่องไม่ถูกต้องหรือผู้บังคับบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขและเสนอใหม่	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือขอติดตามเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการหลังจากรวบรวมข้อมูล
๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่จะส่งหนังสือออกให้หน่วยงานที่จะขอติดตามเรื่อง	- งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง - งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือขอติดตามเรื่อง	ผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือขอติดตามเรื่อง
๕. จัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	สำเนาหนังสือขอติดตามเรื่อง	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๒๐/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๗. เอกสารอ้างอิง

๑. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๔๕
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒


๘. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง
๒. แบบฟอร์มหนังสือภายนอก
๓. แบบฟอร์มหนังสือภายใน
๔. แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนที่มาร้องด้วยตนเอง
๕. แบบฟอร์มหนังสือขอติดตามเรื่อง
๖. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. แบบฟอร์มทะเบียนบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๒๑/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๙. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
๑. สำเนาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามจังหวัดที่อยู่ของผู้ร้อง
๒. สำเนาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สั่งการแล้ว	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามจังหวัดที่อยู่ของผู้ร้อง
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเดือน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามเดือน
๔. รายงานการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามเดือน
๕. รายงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากกลุ่มมวลชน (MOB)	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามวันที่

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๒๒/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการงาน

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ			เป้าหมาย
ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สั่งการแล้ว ได้รับการติดตามผลการดำเนินการภายใน ๓๐ วัน			ร้อยละ ๑๐๐
สูตรคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินการภายใน ๓๐ วัน}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สั่งการแล้วทั้งหมด}} \times 100$	รายเดือน	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แบบฟอร์มหนังสือขอติดตามเรื่อง

ภาคผนวก

แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง



กม
ลว เดือน พ.ศ.

บันทึก

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี โทร.๐ ๒๕๙๐ ๑๑๐๗ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๑๑๒๘

เรื่อง

เรียน

- โปรดทราบ โปรดพิจารณา
 โปรดลงนาม โปรดดูหมายเหตุ

หมายเหตุ

ภาคเหตุ

ภาคความประสงค์

ภาคสรุป

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

แบบฟอร์มหนังสือภายนอก



ที่

ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ

ที่ตั้ง และรหัสไปรษณีย์

เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ภาคเหตุ

ภาคความประสงค์

ภาคสรุป

ขอแสดงความนับถือ

ยศ

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

ตำแหน่ง

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร. X XXXX XXXX

โทรสาร X XXXX XXXX

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

สำเนาส่ง (ถ้ามี)



แบบฟอร์มหนังสือภายใน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือ (ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง โทร. X XXXX XXXX).....

ที่ ๐๐๓๐...../.....วันที่..... พฤษภาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง.....

เรียน

ภาคเหตุ

ภาคความประสงค์

ภาคสรุป

ยศ

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

ตำแหน่ง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๑๕๐ โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๑๒๘

ที่ สธ ๐๑๐๐.๒/ วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอรบผลการดำเนินการ

เรียน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามที่ สำนักงานรัฐมนตรี ได้ส่งเรื่องร้องเรียนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข มอบหมาย ปลัดกระทรวงสาธารณสุขพิจารณาดำเนินการ ระหว่างวันที่ เดือน - เดือน พ.ศ. ซึ่งเป็นเรื่องที่ได้รับ การสั่งการเป็น เวลามากกว่า ๑ เดือนแล้ว นั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ขอรบความก้าวหน้าในการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ดังรายละเอียดดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	เลขที่หนังสือ	หมายเหตุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ จะเป็นพระคุณ

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

