



## 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	



สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข


หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑

หน้าที่ : ๑/๒๒

วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

แก้ไขครั้งที่ : ๐

<p><b>ผู้จัดทำ</b></p> <p>นางนิติตา รอบุญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ</p> <p>นางสาวนพมาศ วีระชาญชัย นักวิเคราะห์นโยบายและแผน</p>	<p><b>ผู้ตรวจสอบ</b></p> <p>นายวีรวัฒน์ วรกีจวิวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน หัวหน้ากลุ่มงานประสานการเมือง</p> <p><b>ผู้อนุมัติ</b></p> <p>นางสาวกฤษณา สอนองคุณ 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 เพื่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอคำปรึกษา

**การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากกลุ่มคน** หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายัง กระทรวงสาธารณสุข 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

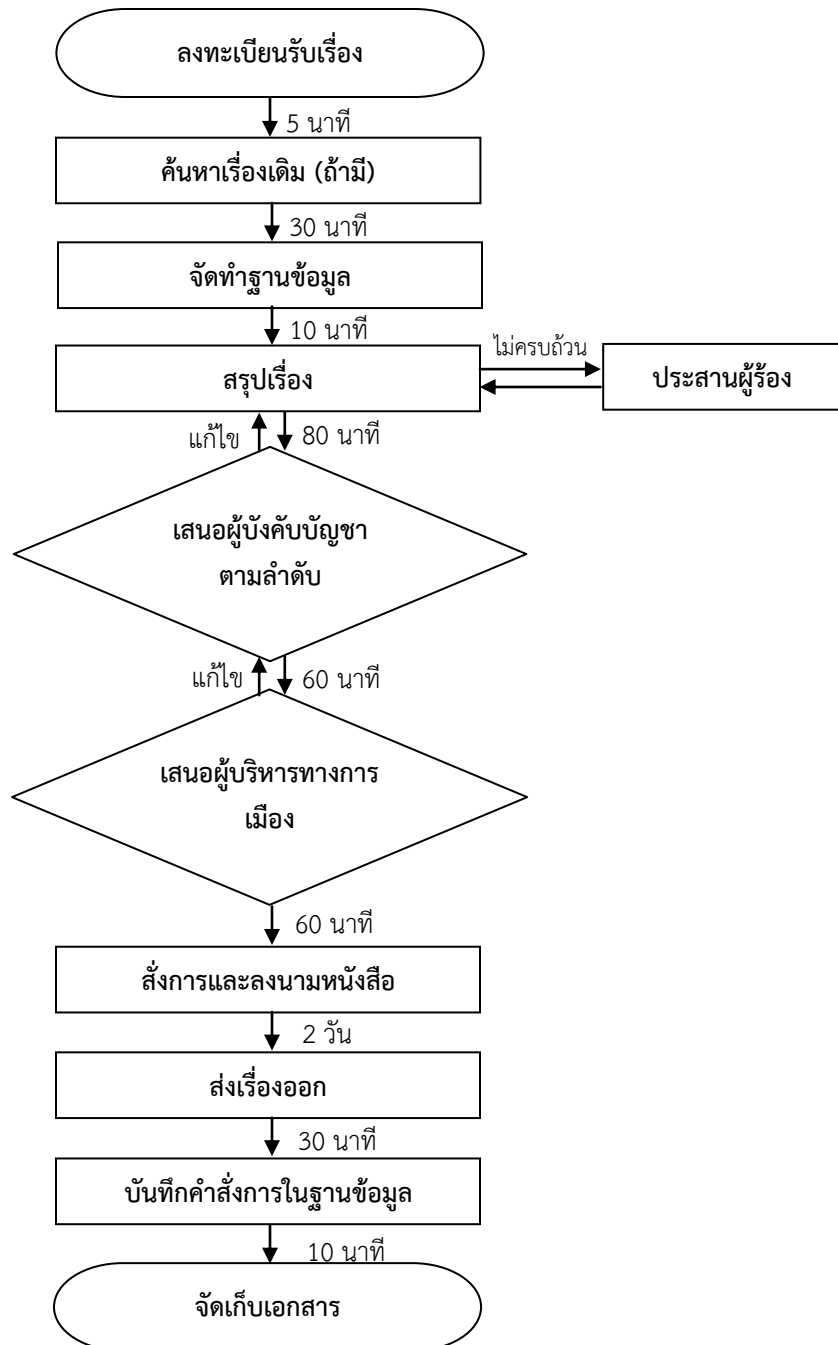
#### ๕. ระเบียบปฏิบัติ


ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ 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	เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับทราบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	สำเนาเรื่องเดิม	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ และชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือร้องทุกข์	เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี 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. ดำเนินการตามคำสั่งการและจัดส่งหนังสือตอบ ผู้ร้องชั้นต้น /หนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือที่มีคำสั่งการ</li> <li>- หนังสือลงนามถึงผู้ร้อง</li> <li>- หนังสือลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	ส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องชั้นต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ
๘. ส่งเรื่องออกให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามคำสั่งการ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือที่มีคำสั่งการ	ส่งเรื่องที่สั่งการแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ภายใน ๑ วันทำการ หรือไม่เกินวันทำการถัดไป
๙. บันทึกคำสั่งการลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ</li> <li>- สำเนาคู่ฉบับหนังสือลงนามถึงผู้ร้อง</li> <li>- สำเนาคู่ฉบับหนังสือลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ถ้ามี)</li> </ul>	มีการบันทึกคำสั่งการลงในฐานข้อมูลงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑ วันทำการ หรือไม่เกินวันทำการถัดไป
๑๐. จัดเก็บเอกสาร	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำเนาหนังสือที่มีคำสั่งการ</li> <li>- สำเนาคู่ฉบับหนังสือลงนามถึงผู้ร้อง</li> <li>- สำเนาคู่ฉบับหนังสือ ลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม





สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

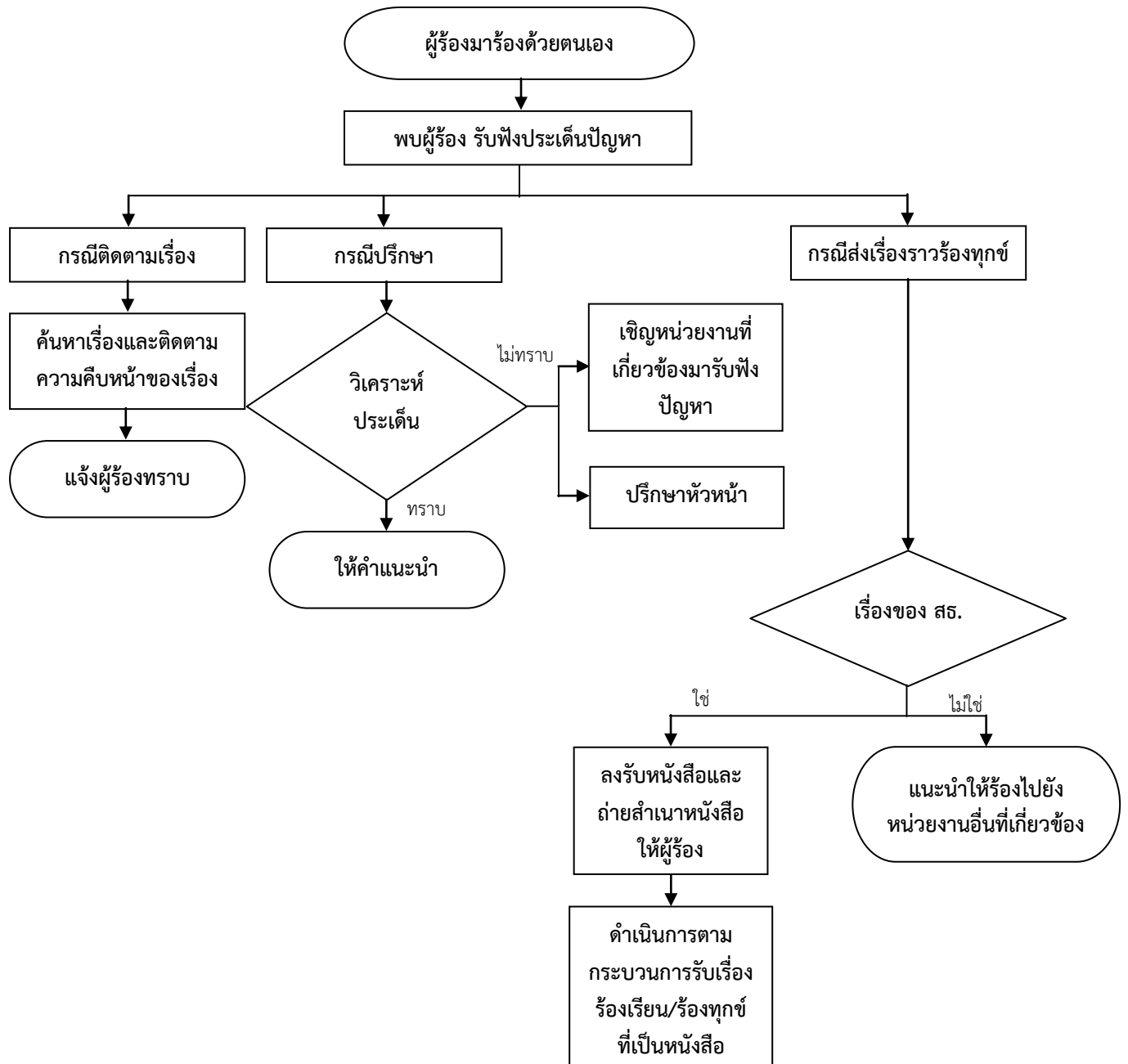
หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑


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. ให้การต้อนรับเชิญผู้ร้องไปนั่งที่มุมบริการส่วนกลาง SMS	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ผู้ร้องได้รับการต้อนรับ/บริการที่ดี
๒. พบผู้ร้อง รับฟังประเด็นปัญหา	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		เจ้าหน้าที่พูดคุย ซักถามด้วยถ้อยสุภาพ
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 กรณีเรื่องราว ร้องทุกข์ <b>ไม่</b> เกี่ยวกับ กระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หนังสือร้องทุกข์	ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้อง และหากผู้ร้องยืนยันจะยื่นเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมือง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้และจัดทำเรื่องส่งไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป



สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

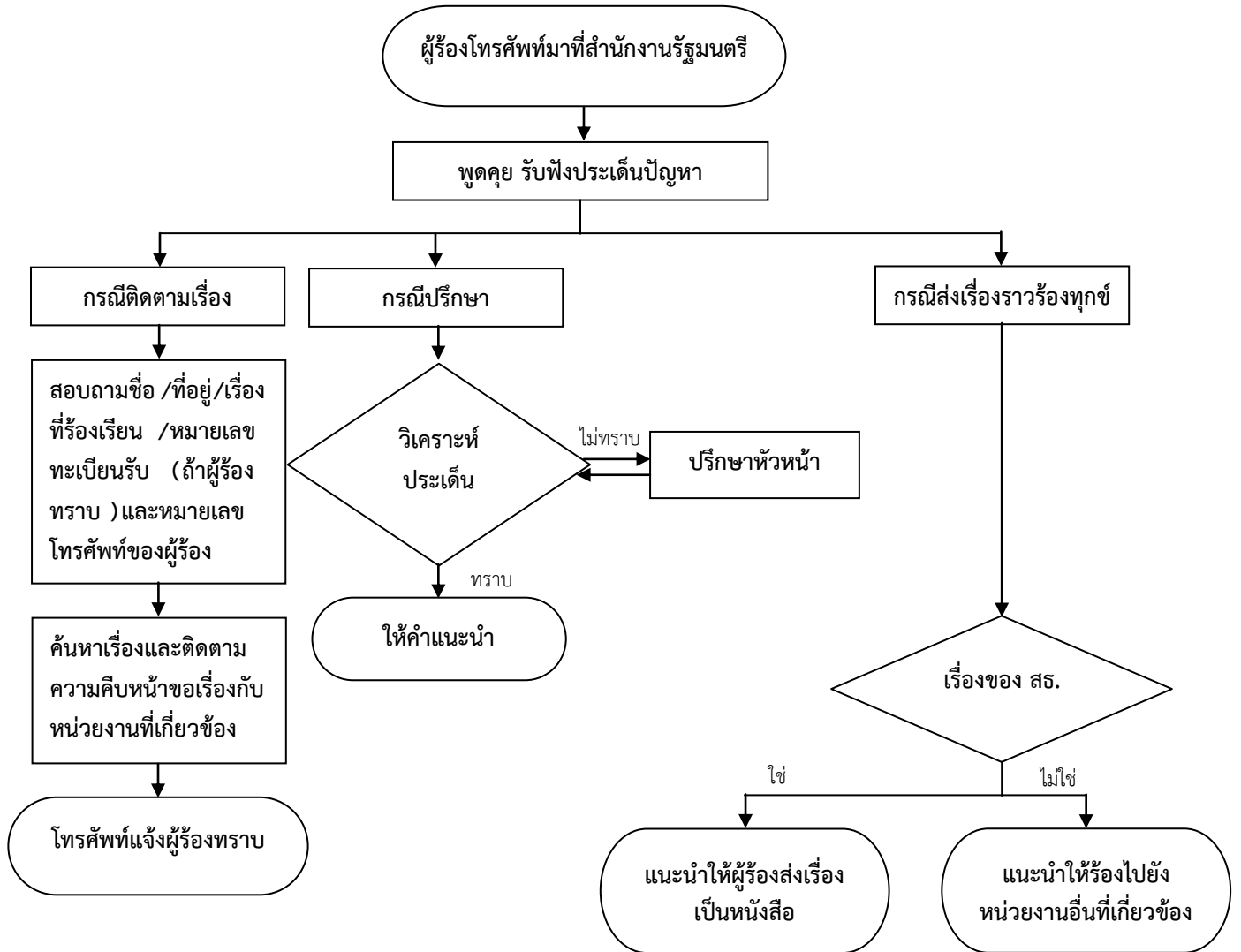
หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑


หน้าที่ : ๙/๒๒

วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

แก้ไขครั้งที่ : ๐


๓. ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



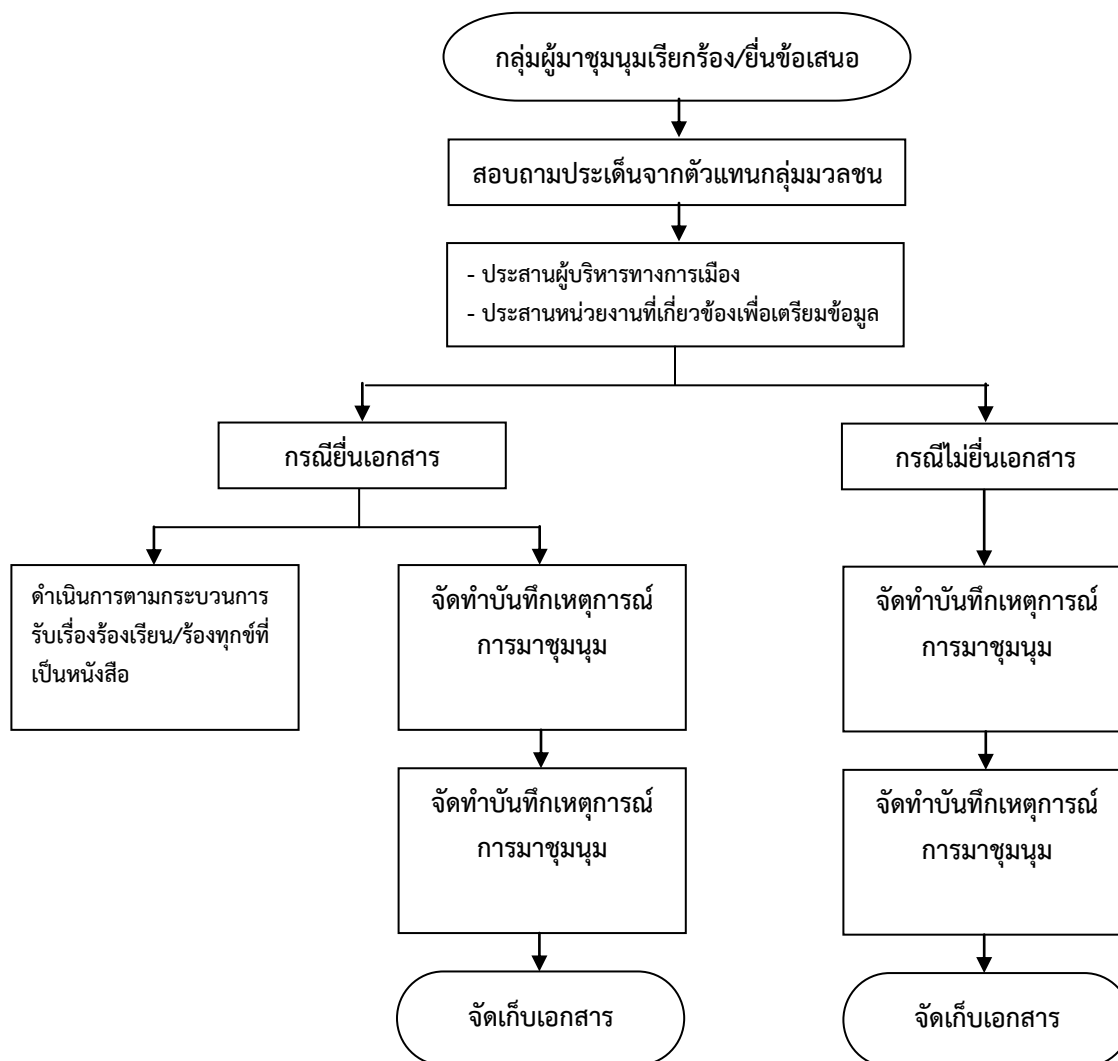
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๐/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่ : 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 ที่ร้องเรียน / 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 กรณีเรื่องราว ร้องทุกข์ เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ ผู้ร้อง ส่งเรื่องเป็นหนังสือ ๕.๒ กรณีเรื่องราว ร้องทุกข์ ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่จะ แนะนำให้ร้อง 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"> <li>- หนังสือร้องทุกข์</li> <li>- แถลงการณ์</li> <li>- จดหมายเปิดผนึก</li> <li>- ข่าวแจก</li> <li>- ป้าย</li> </ul>	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้อง
๔. กรณีกลุ่มคนยื่นเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ ๔.๑ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ ๔.๒ จัดทำบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม ๔.๓ รายงาน ต่อผู้บริหารทางการเมือง ๔.๔ จัดเก็บเอกสาร	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือร้องทุกข์</li> <li>- บันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม</li> <li>- ภาพถ่าย</li> <li>- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับทราบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมายื่นเอกสารหรือวันทำการถัดไป</li> <li>- จัดทำรายงานบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุมเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมาชุมนุมหรือวันทำการถัดไป</li> </ul>
๕. กรณีกลุ่มคนไม่ยื่นเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ ๕.๑ จัดทำบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม ๕.๒ รายงาน ต่อผู้บริหารทางการเมือง ๕.๓ จัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม	งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุม</li> <li>- ภาพถ่าย</li> <li>- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ครบถ้วน</li> <li>- จัดทำรายงานบันทึกเหตุการณ์การมาชุมนุมเสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่กลุ่มมวลชนมาชุมนุมหรือวันทำการถัดไป</li> <li>- จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม</li> </ul>



สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

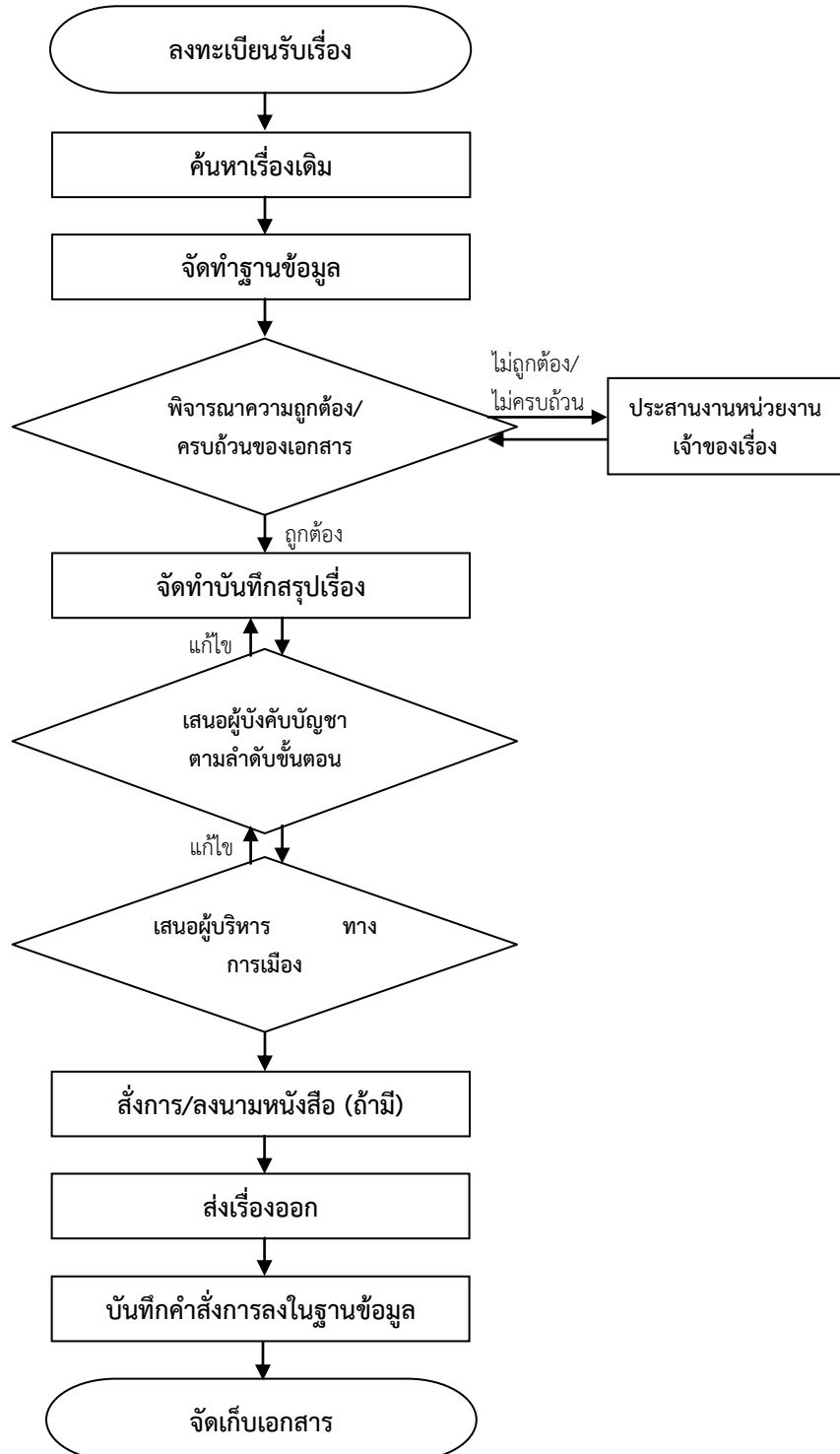
หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑


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. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณ	งานสารบรรณกลุ่มงานประสานการเมือง	หนังสือรายงานผลการพิจารณา	รายงานมีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. ค้นหาเรื่องเดิม เพื่อแนบเสนอกับรายงาน ที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	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

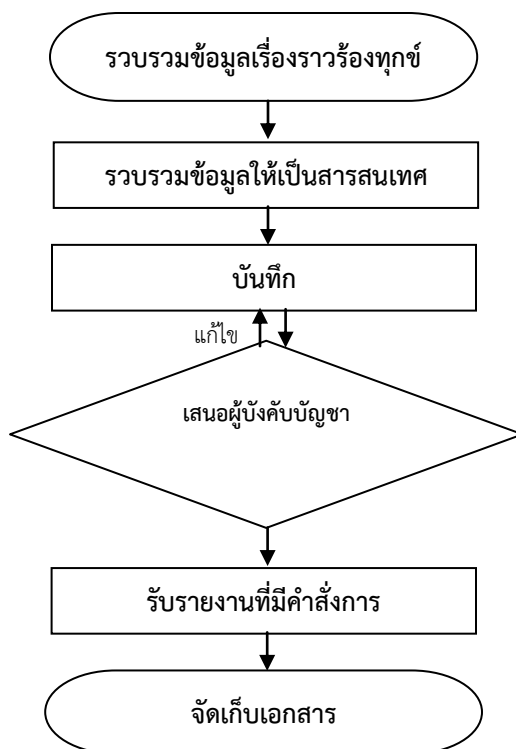



 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานรัฐมนตรี</p>	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
	ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข	
	หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑	หน้าที่ : ๑๕/๒๒
	วันที่เริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	แก้ไขครั้งที่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

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๗. เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมือง กรณีมีบัญชาให้แก้ไขเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและเสนอเรื่องไปใหม่ตามลำดับขั้น	หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี	- บันทึกสรุปเรื่อง - หนังสือรายงานผลการพิจารณา - สำเนาเรื่องเดิม - หนังสือแจ้งผู้ร้อง (ถ้ามี)	เสนอเรื่องต่อผู้บริหารทางการเมืองภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณ
๘. ดำเนินการตามคำสั่งการและจัดส่งหนังสือตอบ ผู้ร้อง (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. รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดเป็นสารสนเทศของกลุ่มงาน	งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์		รายงานมีการจัดประเภทเรื่อง และจำนวนเรื่องเข้า
๓. จัดพิมพ์รายงาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา	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 / ร้องทุกข์ ที่มีคำสั่งการ	ผู้บังคับบัญชารับทราบรายงาน
๖. จัดเก็บรายงานในแฟ้มเอกสาร	งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีคำสั่งการ	จัดเก็บเอกสารให้ตรงตามแฟ้ม



สำนักงานรัฐมนตรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

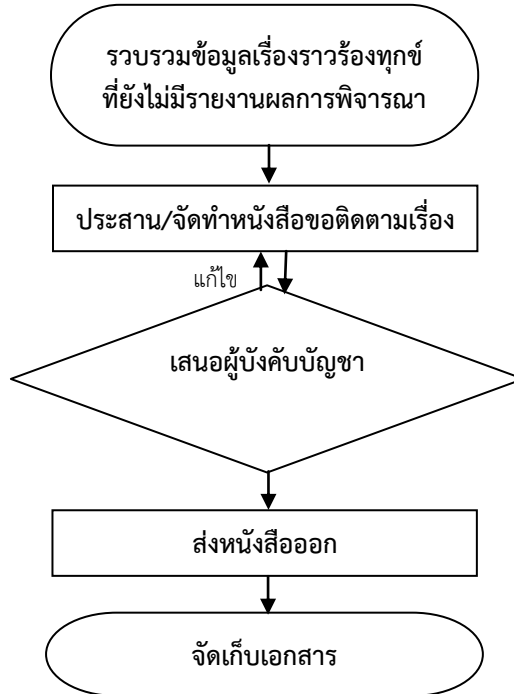
หมายเลขเอกสาร : ๐๑๐๐.๒/๐๑


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 การดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ 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. สำเนาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามจังหวัดที่อยู่ของผู้ร้อง
๒. สำเนาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สั่งการแล้ว	งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	ตู้เอกสาร งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ ปี	เรียงตามจังหวัดที่อยู่ของผู้ร้อง
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำเดือน	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/ร้องทุกข์ที่ส่งการแล้ว ได้รับการติดตามผลการดำเนินการภายใน ๓๐ วัน			ร้อยละ ๑๐๐
สูตรคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน <span style="float: right;">x ๑๐๐</span> <hr/> จำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ส่งการแล้วทั้งหมด	รายเดือน	งานรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์	แบบฟอร์มหนังสือ ขอติดตามเรื่อง



ภาคผนวก