

การจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ผลการทดสอบความชำนาญ รวมถึง การปรับปรุง การดำเนินงานให้ดีขึ้นจากข้อเสนอแนะต่างๆ

การดำเนินการ

1. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข รับข้อร้องเรียนและ/หรือข้อเสนอแนะ โดยลงรายละเอียดข้อร้องเรียน ในแบบบันทึกข้อร้องเรียน (FS 13-00-079/1) ทุกครั้ง
2. ข้อร้องเรียนและ/หรือข้อเสนอแนะ อาจมาจากแหล่งต่างๆ จากผู้ใช้บริการภายในและภายนอก ดังนี้
 - คำบอกกล่าวทางโทรศัพท์/โทรสาร
 - การสื่อสารทางระบบสารสนเทศ E-mail: thainih@dmsc.mail.go.th
 - การประชุมประสานสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
 - หนังสือติดต่อราชการ
 - ผู้รับความคิดเห็นของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
3. ผู้พบข้อร้องเรียนและ/หรือข้อเสนอแนะ ยื่นแบบบันทึกข้อร้องเรียน (FS 13-00-079/1) ที่สำนักงานพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ
4. สำนักงานฯ รับข้อร้องเรียนและลงบันทึกในบัญชีข้อร้องเรียนและจัดส่งแบบบันทึกข้อร้องเรียน (FS 13-00-079/1) ให้กลุ่ม/ฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหา ภายใน 2 วันทำการ
5. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทาง ดังต่อไปนี้
 - 5.1 พิจารณาสืบหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน จากการปฏิบัติงานทุกแนวทาง ให้พิจารณาทั้ง ผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการบันทึกข้อมูล หรือปัญหาอยู่ระหว่างขั้นตอน การปฏิบัติงานของหน่วยงานใดและสาเหตุที่เกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด เป็นต้น พร้อมทั้ง เสนอ วิธีการแก้ไขต่างๆ ที่เป็นไปได้ และวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก ให้เหมาะสมกับความรุนแรง และความเสียหายของปัญหา
 - 5.2 ต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในเบื้องต้น และดำเนินการแก้ไขปัญหา และการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำตามข้อร้องเรียน
6. ผู้จัดการคุณภาพสถาบันฯ พิจารณาทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อไม่ให้ข้อบกพร่องเดิม เกิดขึ้นซ้ำ โดยสอดคล้องกับระเบียบ แนวทางปฏิบัติ และเอกสารวิธีการที่เกี่ยวข้อง หากการแก้ไขและแนวทางการ ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำยังไม่สมบูรณ์ ให้บันทึกเหตุผลและรายละเอียดต่างๆ และส่งคืนให้กลุ่ม/ฝ่าย/งาน ที่เกี่ยวข้อง พิจารณา การแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป
7. ผู้จัดการคุณภาพสถาบันฯ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น (ถ้ามี) ให้ผู้ร้องเรียนทราบทางหนังสือราชการ และส่งบัตรขอบคุณ
8. สำนักงานฯ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือน (ทั้งกรณีมี/ไม่มีข้อร้องเรียน) ส่งให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
9. ผู้จัดการคุณภาพสถาบันฯ ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อเรียน ภายหลังจากกำหนดวันแล้วเสร็จ
10. ผู้จัดการคุณภาพสถาบันฯ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนและนำเสนอข้อมูลในการประชุม ทบทวนการบริหารงานระบบคุณภาพของสถาบันฯ
11. กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับผลการแก้ไข ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทบทวน ผลการแก้ไขใหม่ โดยผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 10 วันทำการ

จัดทำโดย สำนักงานพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ

การบันทึกข้อมูลและเอกสารที่ใช้

1. แบบบันทึกข้อร้องเรียน (FS 13-00-079/1)
2. บัญชีคุมข้อร้องเรียน (FS 13-00-079/2)

รายละเอียดอื่น

1. ผู้รับผิดชอบ หมายถึง ฝ่ายบริหารทั่วไป หรือ สำนักงานพัฒนาระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ
2. ประเภทของเรื่องที่ได้รับร้องเรียน แบ่งออกเป็น
 - 2.1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานด้านระบบคุณภาพ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจที่ไม่เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดในคู่มือคุณภาพสถาบันฯ และเอกสารมาตรฐานปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ รวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย
 - 2.2 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารจัดการ ได้แก่
 - (1) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่
 - (2) ข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของส่วนราชการ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (E-Petition) ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เว็บไซต์หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - (3) ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณภาพ จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายน ระเบียบ แบบแผนของราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้
 - (4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย