

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น**  
**ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒**

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑				
๒		๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓		๑๕ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔		๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕		๑๕ นาที	ลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๖		๑๕ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๗		๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๘		๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๙		๑๕ วันทำการ	พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๐		รอบ ๖,๙,๑๒ เดือน		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๑๑		๒ ชั่วโมง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

## ขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด๓ และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน กำหนดให้ส่วนราชการมีระดับที่ชัดเจนในการจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม และให้เปิดเผยข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ จึงได้จัดทำขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด๓ และเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ระดับหน่วยงาน ดังนี้

### คำนิยาม

“หน่วยงาน”	หมายถึง	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒
“ผู้บริหารหน่วยงาน”	หมายถึง	ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒
“ผู้รับบริการ”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง	เรื่องที่ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติชอบ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒
“ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น”	หมายถึง	เรื่องที่ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ มีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

### ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

#### ๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง

โดยติดต่อที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ เลขที่ ๒๑ หมู่ ๔ ตำบลมะขามสูง อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก (ในวันและเวลาราชการ)

๒. แจ้งเรื่องทาง	โทรศัพท์	๐๕๕ ๐๐๙๕๐๙
	โทรสาร	๐๕๕ ๐๐๙๕๑๐

๓. ส่งเป็นหนังสือหรือจดหมาย ถึง  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ เลขที่ ๒๑ หมู่ ๔ ต.มะขามสูง อ.เมือง จ.พิษณุโลก ๖๕๐๐๐
๔. ส่งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน  
บริเวณหน้าบอร์ดประชาสัมพันธ์ ด้านหน้าศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒



๕. แจ้งเรื่องผ่านทาง e-mail ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
[saraban-hss๒@hss.mail.go.th](mailto:saraban-hss๒@hss.mail.go.th)
๖. แจ้งเรื่องผ่าน Facebook : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
<https://www.facebook.com/healthsupport๒>
๗. แจ้งเรื่องผ่าน link google form ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
<https://forms.gle/Q๓gxMqH๕๕Y๒๐j๓Sv๖>
๘. แจ้งผ่านเว็บไซต์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
<http://do๒.new.hss.moph.go.th:๘๐๘๐/index.php>

