กระบวนงานหรือแนวทางการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๑. เมื่อมีการร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้ ๑.๑ เว็บไซต์ (ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข) ๑.๒ โทรศัพท์ ๑.๓. หนังสือ ๑.๔. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ๑.๕ โทรสาร ๑.๖ อีเมลล์ ๑.๗ กล่องรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ประสานส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังกรมอนามัย โดยมีศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยเป็นผู้วิเคราะห์ว่า ควรให้หน่วยงานใดภายในกรมอนามัยเป็นผู้ดำเนินการเพื่อเสนอให้อธิบดี กรมอนามัย มอบหมายหน่วยงานภายในกรมอนามัยแก้ไขปัญหาตามหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์

๒. เมื่อศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ว่า ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เองหรือควรประสานส่งต่อให้หน่วยงานอื่นแก้ไขปัญหา โดยมีรายละเอียด ๒ กรณีดังนี้

๒.๑ ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขดำเนินการแก้ไขปัญหาเอง เป็นกรณีที่ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องรายละเอียด และนำข้อเท็จจริงดังกล่าว แจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบถึงรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน (กรณีดังกล่าวนี้ ส่วนมากจะเป็นการทำหนังสือเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายว่า เมื่อมีการก่อตั้งโรงงาน ร้านค้า หรือบ้านเรือน ฯลฯ มีกฎหมายหรือหน่วยงานใดบ้างที่ควบคุม กำกับดูแล หรือบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว)

๒.๒ ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขดำเนินการประสานหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นแก้ไขปัญหา เป็นกรณีที่ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขดำเนินการตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า รายละเอียดดังกล่าวเห็นควรมอบหมายหรือประสานส่งต่อให้หน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานในพื้นที่สังกัดกรมอนามัย เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์อนามัย หรือองค์การบริหารส่วนตำบล//เทศบาล เป็นต้น เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นหน่วยงานในพื้นที่สามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้โดยตรงในการจัดการและแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขมีระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและดำเนินการทำหนังสือประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน

๓. เมื่อหน่วยงานตามข้อ ๒.๑ และ ๒.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น หรือส่งหนังสือรายงานผลการปฏิบัติงานมายังศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขดำเนินการรายงานผลดังกล่าวให้อธิบดีกรมอนามัยทราบ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบถึงการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขมีระยะเวลาดำเนินการแจ้งหนังสือไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน (เว้นแต่ กรณีศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ได้แจ้งในหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๒.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข จึงไม่ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือ แต่ได้โทรศัพท์สอบถามติดตามการดำเนินการดังกล่าว แก่ผู้ร้องในการให้ความช่วยเหลือ)

๔. ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัยทราบทุกวันที่ ๕ ของทุกเดือน ว่ามีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กี่เรื่องและรายงานผลความคืบหน้าในแต่ละเดือน และศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย จะรวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว รายงานไปยังอธิบดีกรมอนามัยทราบต่อไป