

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอโพธิ์ประทับช้าง

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑ |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ๒ |
| ระยะเวลาการดำเนินงาน | ๒ |
| การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน | ๓ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๔ |

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

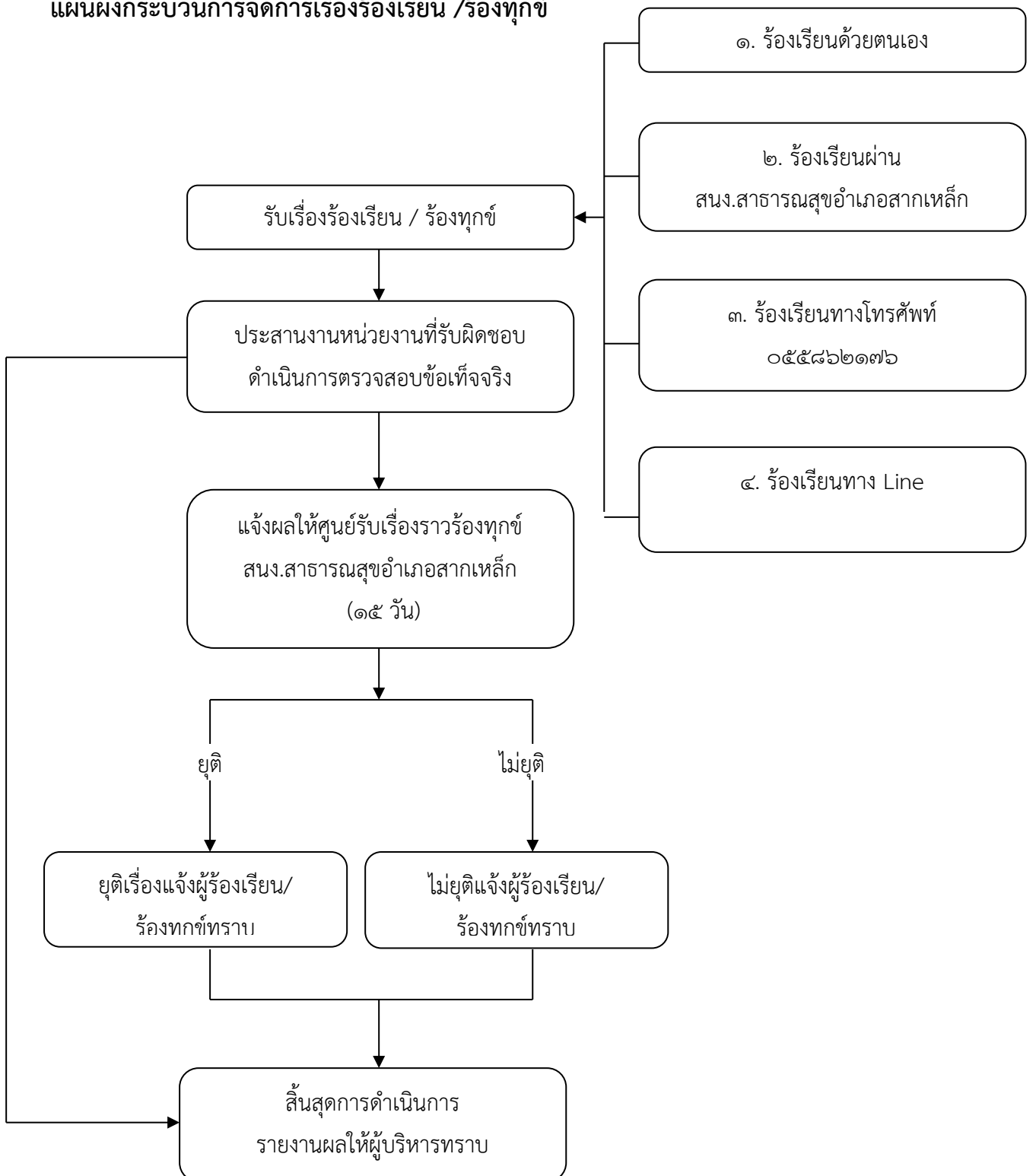
๑.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง เพื่อความสะดวก

ในการประสานงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑.๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ตำบลโพธิ์ประทับช้าง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยบริการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Line

๑.๓ ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑.๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น มีความเห็นสมควรรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อพิจารณา สั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ หรือแจ้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ให้ถือ ว่าเริ่มต้นกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในการบันทึกเรื่องราวการร้องเรียนในระบบฯ ดำเนินการบันทึกข้อมูล และแจ้งให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแล้ว ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง ข้อร้องเรียนนั้น ภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๗ วัน ทำการ
๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำสั่งจากหัวหน้าส่วนราชการให้ดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ รับผิดชอบโดยเร็ว ให้เสร็จสิ้นภายใน ๕ วันทำการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานให้ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ
๔. เมื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้วหรือไม่ และรายงานแจ้งหัวหน้าส่วนราชการทราบ
๕. เมื่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ และสั่งยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึก ผลการดำเนินการในระบบฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนนั้น ภายใน ๓ วัน ทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๗ วันทำการ

๑.๕ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง <https://www.phoprathapchang.com/> หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ
๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อกับตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด
 - รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๖. ช่องทางการร้องเรียน

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ -หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๖๐๓-๘๖๕๕ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Line | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป




การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|--|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง วัน/เดือน/ปี : ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ๒. มีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไปรษณีย์ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม ๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หน่วยงานLink ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง https://www.phoprathapchang.com/ | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล | ผู้อนุมัติรับรอง |
|  |  |
| (นายวิริยะ จันทรประเสริฐ) | (นายทองดี นาควิจิตร) |
| ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง |
| วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ | วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ | |
|  | |
| (นายวิริยะ จันทรประเสริฐ) | |
| นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | |
| ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ | |