



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๑๑๓๒ /๙๓๑

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย
การใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/
แจ้งเบาะแสของผู้ใช้บริการ แผนผังขั้นตอนการจัดการฯ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้ดำเนินงานแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ขออนุมัติลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย การใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของผู้ใช้บริการ แผนผังขั้นตอนการจัดการฯ และมีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่ ทางสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายสรรเพชญ เรืองอร่าม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ

(นายสมาน วังฉาย)

สาธารณสุขอำเภอพนม

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วัน/เดือน/ปี ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย การใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ
แผนผังขั้นตอนการจัดการฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ปี ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย การใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ
แผนผังขั้นตอนการจัดการฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ปี ๒๕๖๔

Link ภายนอก : (ถ้ามี)

หมายเหตุ : (ถ้ามี)

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสรสพชญ เรืองอร่าม)

(นายสรสพชญ เรืองอร่าม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุนารีย์ จิตราภิรมย์)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ที่ ๕๕๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน และเพื่อให้การ ดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และหน่วยงานในต้นสังกัด เป็นไปตามแนวทางการบริหาร จัดการและดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการ ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอพนม มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการเพื่อพัฒนา ระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับ ติดตามและระบบสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือระบบป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และ ระบบไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอพนม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

๑. นายสมาน	วังฉาย	สาธารณสุขอำเภอพนม	ประธาน
๒. นางพิกุล	วงศ์พริต	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางพวงรัตน์	เดชมณี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายรุ่งธรรม	ภูประเสริฐ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	กรรมการ
๕. นายกิตติพงษ์	สองวิหค	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางเนตรดาว	โกไศยกานนท์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุภาพร	สุขเวช	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางวิรพร	วิทิพย์รอด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสาวธราวดี	ล่าสกุล	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๑๐. นางสาวจิราพร	พัฒน์มณี	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๑๑. นางประไพพรรณ	ทิพย์สุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวสุทธิดา	ชิตจ้อย	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	กรรมการ
๑๓. นางสาวจุไรรัตน์	แก้วเมือง	แพทย์แผนไทย	กรรมการ
๑๓. นายสรรเพชญ	เรืองอร่าม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการ
๑๔. นางนงลักษณ์	บุญกันภัย	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่...

มีหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ตอบสนองข้อร้องเรียน ตามกำหนดระยะเวลา และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รายงาน
๓. เผื่อระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง และที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ และฟ้องเป็นคดีแพ่งและอาญา
๔. ร่วมปรึกษาหาแนวทาง เพื่อวางแผนการเจรจาความขัดแย้ง
๕. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
๖. ให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ๆได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ โดยเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดตามระเบียบ
๗. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายสมาน วังฉาย)
สาธารณสุขอำเภอพนม

ผู้พิมพ์.....
ผู้ทาน.....
ผู้ตรวจ.....



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการทำงาน ตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๘
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book กล้องรับความคิดเห็น

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

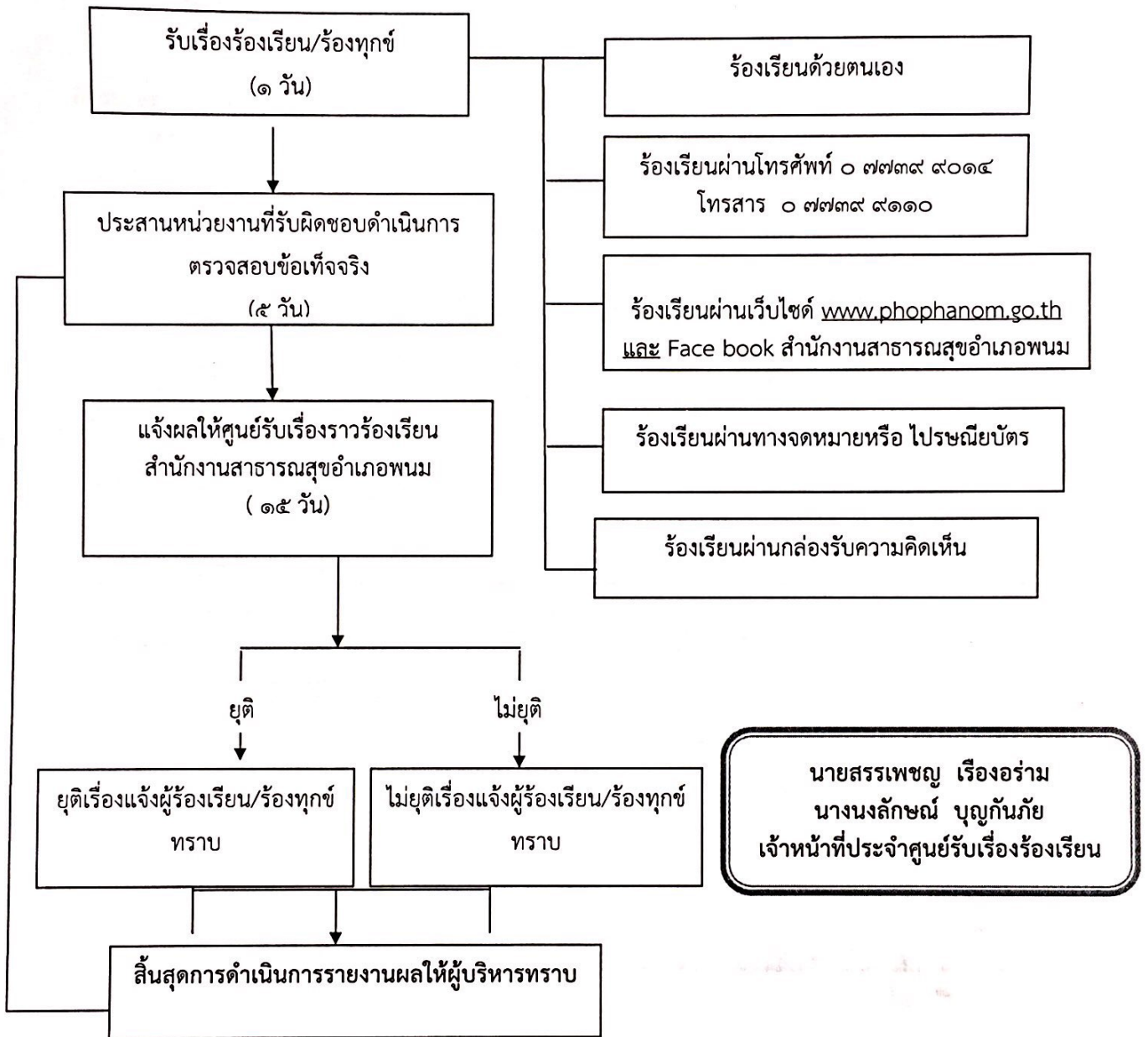
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ.๒๕๖๔
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม Face book ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่ บ้าน เลข ที่ หมู่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่ บ้าน เลข ที่ หมู่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
พิจารณาคำเนิการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๓๙ ๙๐๑๔

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี : คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ
เพื่อตอบสนองรายงานผลการดำเนินงาน
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ
(กรณีมีผู้ร้องเรียน)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
พนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอพนม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว
ได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ที่ สฎ ๑๑๓๒/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
ของผู้ใช้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการทำงาน ตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (โทรศัพท์)	๘
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๑๐

คู่มือการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้ผู้ใช้บริการ นำไปเป็นแนวทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
- ๒) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
- ๓) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๕) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book กล้องรับความคิดเห็น

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

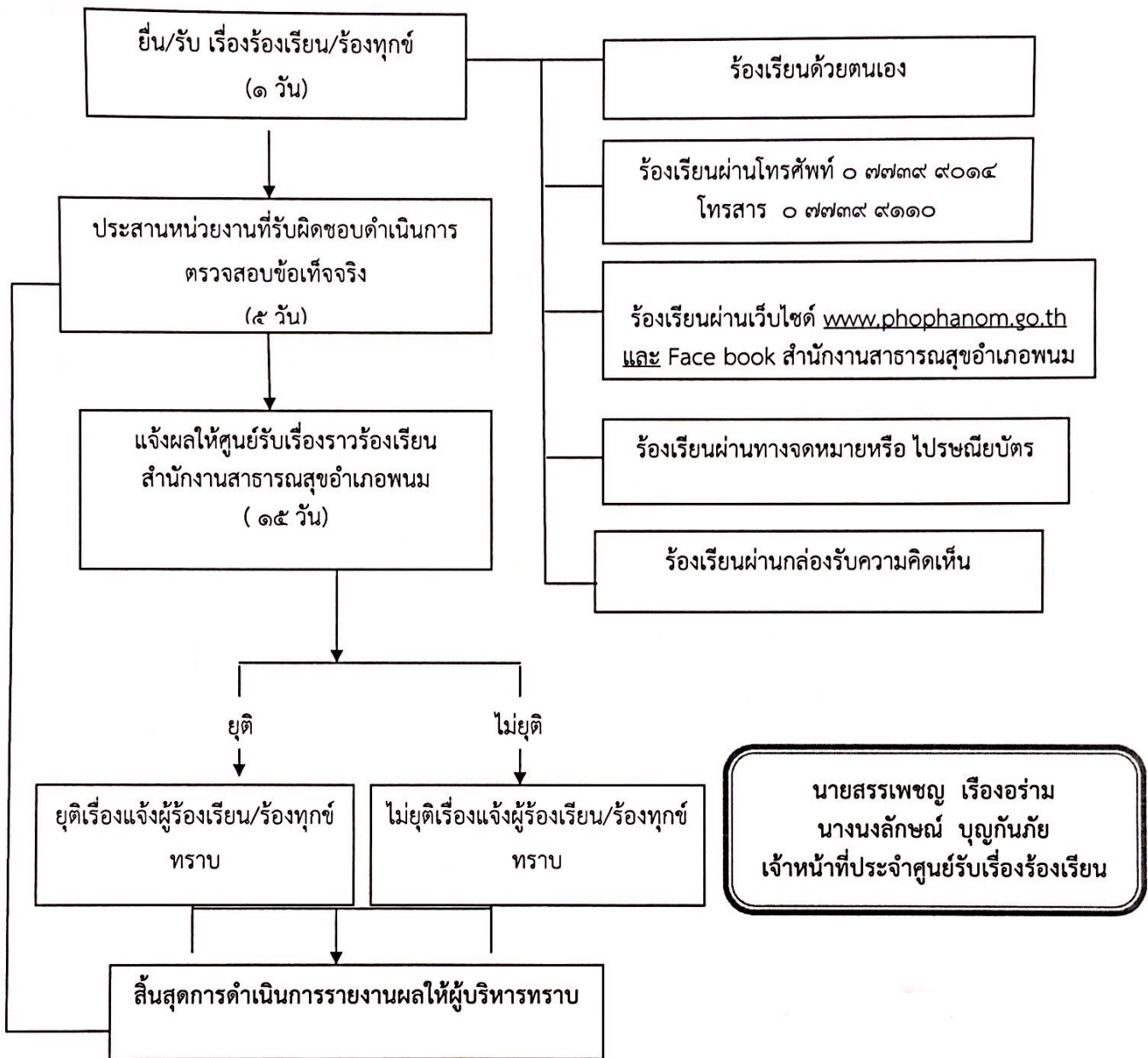
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม Face book ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้บริหารทราบ ทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร้าวร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่ บ้าน เลขที่ หมู่ ตำบล อำเภอ
จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นความจริงและ
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ
เพื่อตอบสนองรายงานผลการดำเนินงาน
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ
(กรณีมีผู้ร้องเรียน)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน

ตามที่ท่านได้ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ()
ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/
แจ้งเบาะแส ของท่าน ไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่
.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว
ได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ที่ สฎ ๑๑๓๒/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของท่าน ตามที่ท่านได้ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ไว้
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน
พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

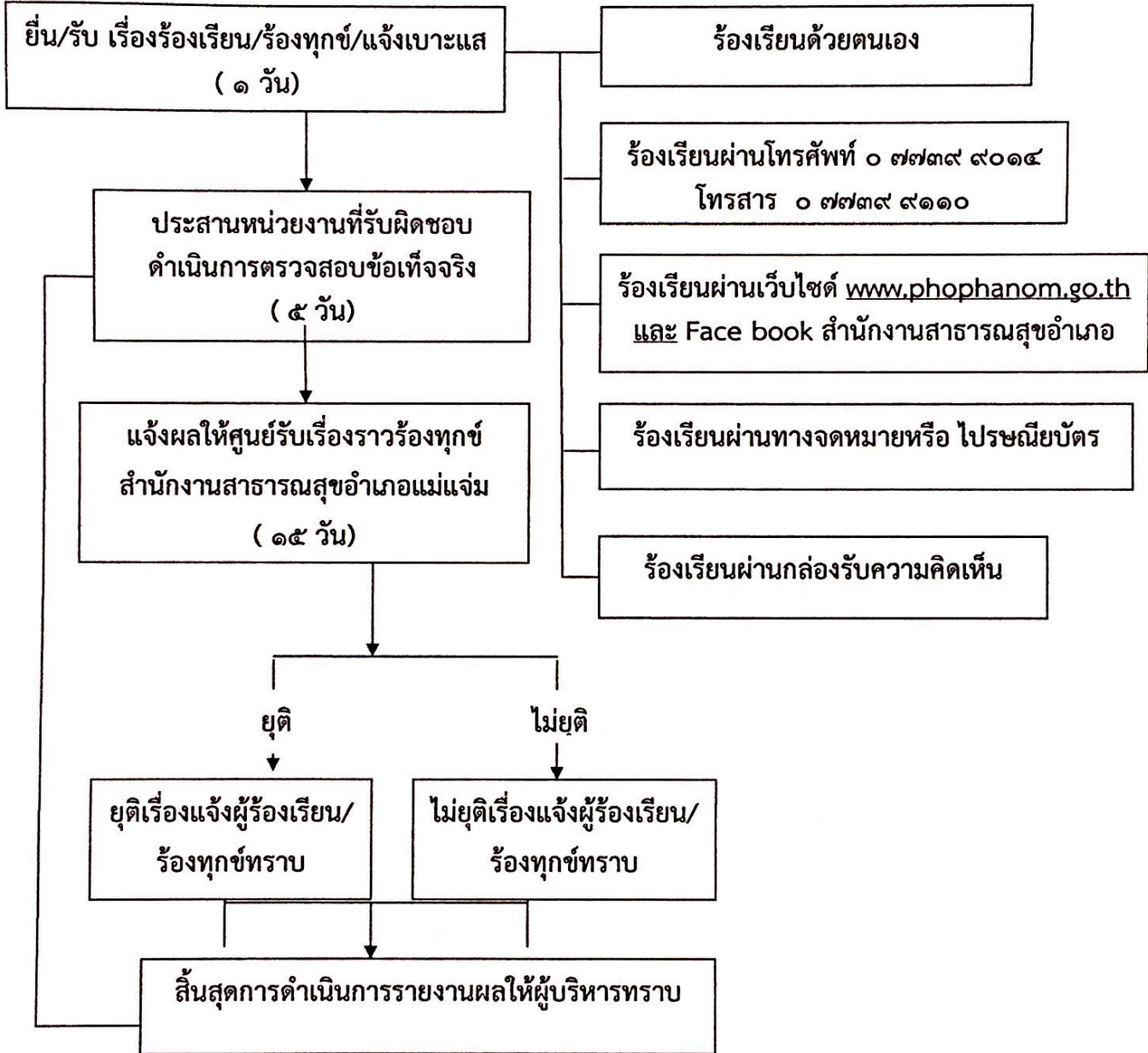
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

จัดทำโดย

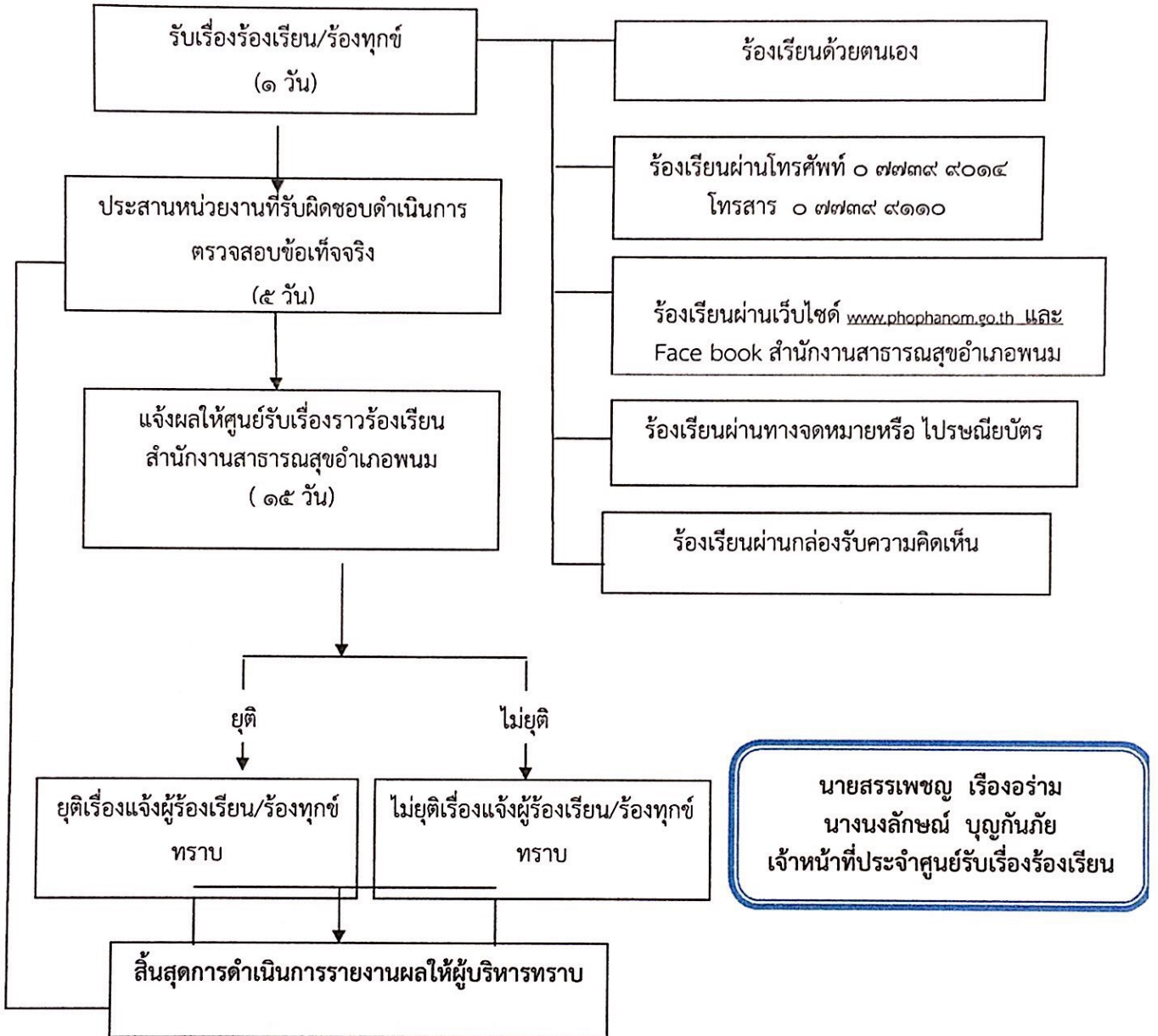
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐

คู่มือการใช้งานระบบการตอบสนอง

ตามแผนผัง (Flow Chart) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

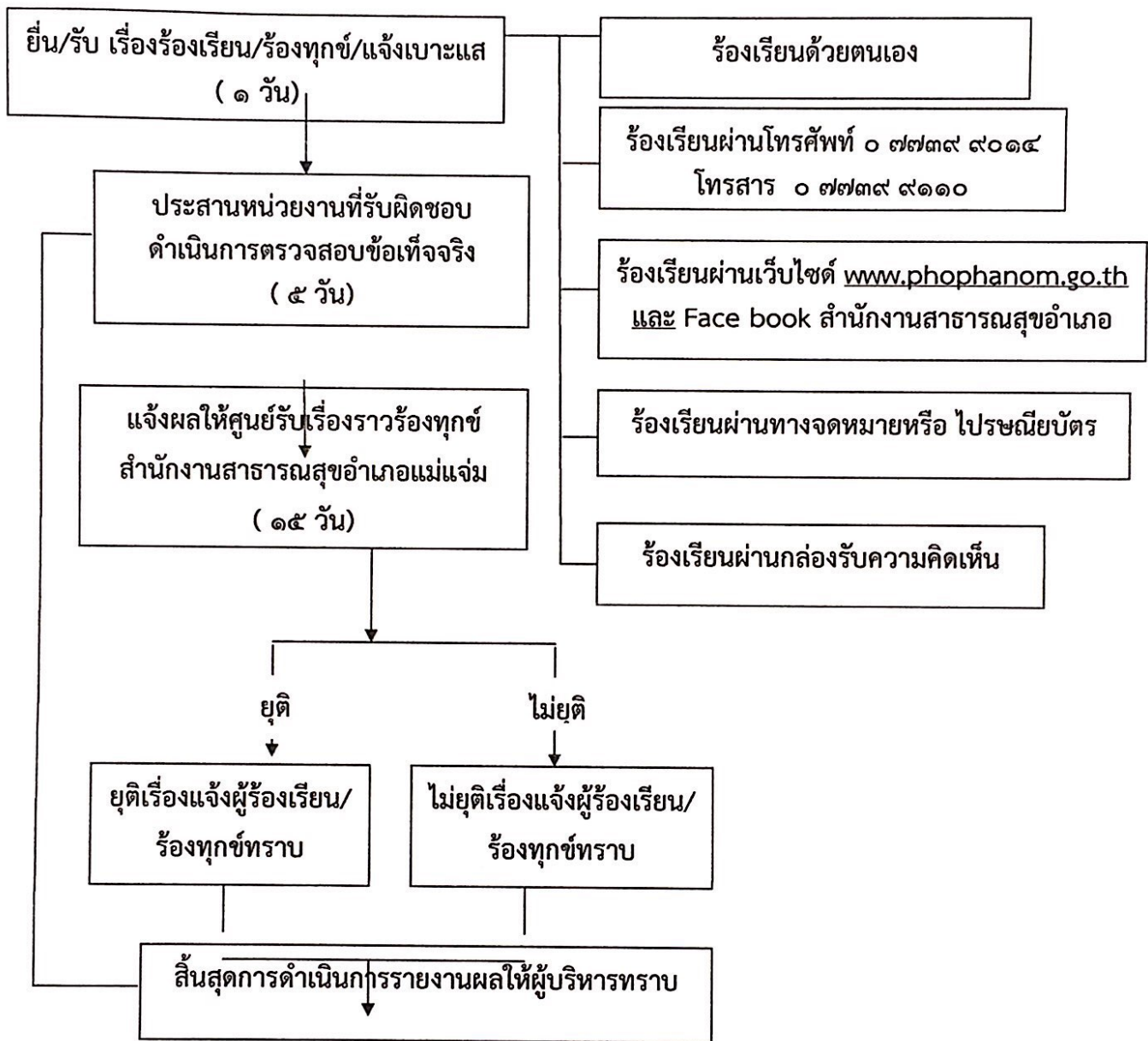


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



นายสรรเพชญ เรืองอร่าม
 นางนงลักษณ์ บุญกันภัย
 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



นายสรรเพชญ เรืองอร่าม
นางนงลักษณ์ บุญกันภัย
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ผังขั้นตอนการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสรยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ๕ ช่องทาง ตามกำหนด	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) ผู้บริหารพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	(๔.๑) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) จัดเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นายสรรเพชญ์ เรืองอร่าม นางนงลักษณ์ บุญกันภัย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน