

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก้งกระเจาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาดำเนินการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๘-๙
จัดทำโดย	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา แนะนำด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน รับฟังปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐาน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

เรื่องร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การจัดการเรื่องร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่ติดต่อ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การ ร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน = สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่่งกระจาน/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดฯ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FACE BOOK/LINE ผู้แสดงความคิดเห็น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = สาธารณสุขอำเภอ/รพ.สต.หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอก

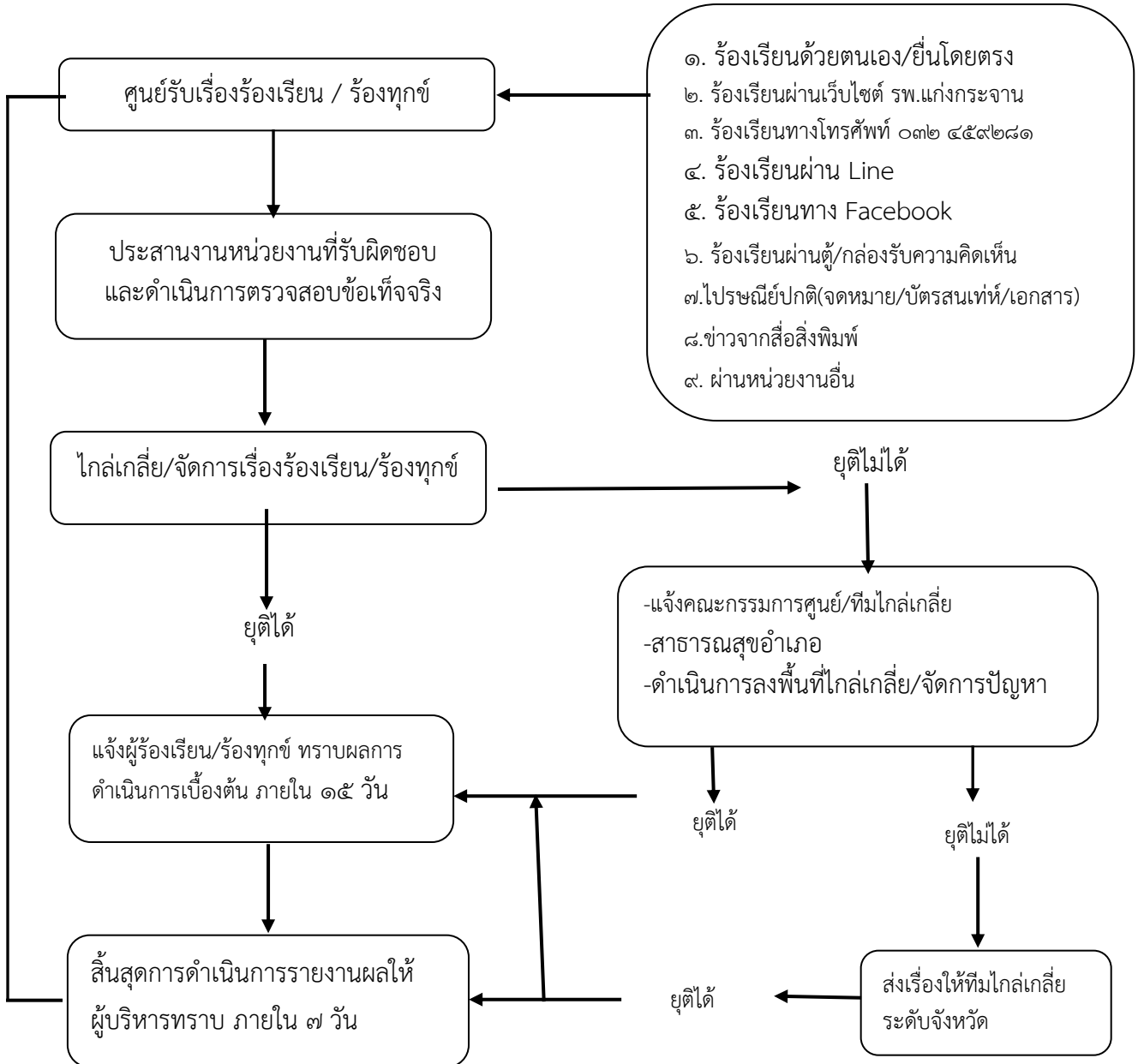
ระดับเรื่องร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอ
นิยาม	ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพของสาธารณสุขอำเภอ /รพ.สต.
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น) เมื่อ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะแจ้งคาคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที
ผู้รับผิดชอบ	ประธานกรรมการ	ประธานกรรมการ	สาธารณสุขอำเภอ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ /รับฟังข้อคิดเห็น และความต้องการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จัดทำช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นและความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทาง ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

๑. กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือกล่องแสดงความคิดเห็น
๒. โทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑
๓. Internet (Web Site ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน www.kaengkrachan-hotpital.com)
๔. ทาง Line กลุ่มของ สสอ.แก่งกระจาน ,ผู้นำชุมชน(กำนัน/ผญ./สารวัตรกำนัน/ผช.ผญ./แพทย์ประจำตำบล) ,ชมรม อสม.อำเภอแก่งกระจาน ,ที่ว่าการอำเภอแก่งกระจาน (หัวหน้าส่วนราชการ) ฯลฯ
๕. ทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน
๖. มาหรือยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่สสอ.แก่งกระจาน หรือยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน รพ.สต.ในสังกัดฯ
๗. จดหมาย /บัตรสนเท่ห์ หรือเอกสาร ผ่านไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านมาจากแหล่งอื่นๆ
๘. จ้างผ่านส่วนราชการอื่นๆ หรือผู้นำชุมชนหรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
๙. แจ้งที่ประชุมผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ประจำเดือน
๑๐. ผ่านสื่อวิทยุชุมชน (สถานีวิทยุแก่งกระจานเรดิโอ)
๑๑. การประชุม คปสอ.แก่งกระจาน
๑๒. จากการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่
๑๓. เรื่องที่ได้ยินผู้รับบริการคุยกันขณะนั่งรอรับบริการหรือสิ่งที่ผู้รับบริการแจ้งขณะรับบริการ

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑.) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและแจ้งคณะกรรมการทราบบทบาทหน้าที่ฯ
- ๑.๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แจ้ง คณะกรรมการทราบดำเนินการ และ

รายงานสาธารณสุขอำเภอทราบ

๑.๕ แจ้งและประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้รับบริการ ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานอื่นๆทราบ

๑.๖ แจ้งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนและฟังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน พร้อมรายงานคณะกรรมการศูนย์ฯทราบ

๑.๗ แจ้งให้บุคลากรภายใน หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒.) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ ในแต่ละวัน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

๒.๒ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและจัดเก็บในแฟ้มเอกสารให้เรียบร้อย

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หากทางแก้ไข	หมายเหตุ
-ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
-กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันราชการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางหนังสือ/ จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ)	
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์รพ.แก่งกระจานหรือFace Book สสอ. แก่งกระจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สสอ.แก่งกระจาน หรือ ณ รพ.สต.ในสังกัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

(๓) การบันทึกและการตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน เรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ เพื่อเป็น หลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

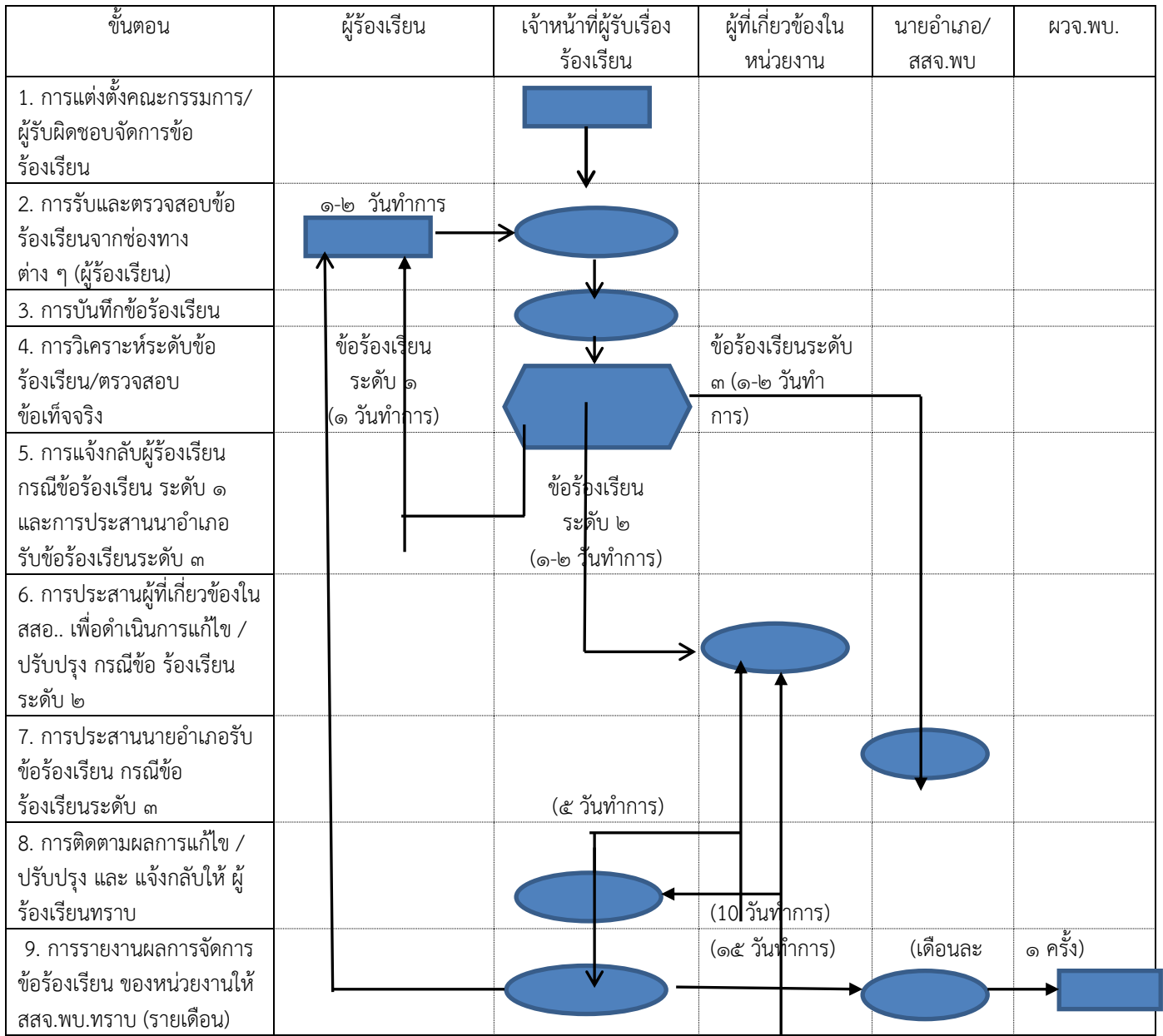
(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน


๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สสอ. สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สสอ. ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของนายอำเภอ หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สสอ, กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

(๕) หลังจากผ่านการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไขและทบทวนเพื่อหามาตรการป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯจะแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน (ระยะเวลาภายใน ๓๐ วัน)

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น / สิ้นสุด 

ดำเนินการ 

พิจารณา 

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น บริการไม่เป็นที่พอใจ พุดจาไม่ไพเราะ บริการล่าช้า สถานที่ไม่สะอาด ห้องสุขาไม่สะอาด มีกลิ่น เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลงกระเจาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลงกระเจานดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

แบบฟอร์ม ๐๑

หน่วยงาน :

ผู้บันทึกข้อร้องเรียน :

โทรศัพท์ :

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี เวลา	ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	วิธีการ และผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
			<input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> เว็บไซต์/Face Book/Line <input type="checkbox"/> ร้องเรียนด้วยตนเอง		<input type="checkbox"/> ระดับ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับ ๓			

หมายเหตุ - ระดับของข้อร้องเรียน มี ๓ ระดับ : ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, สอบถามข้อมูล : ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้เอง

: ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของ รพ.สต.และสสอ.

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ ๓ พิจารณาตามความเหมาะสม)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

แบบฟอร์ม ๐๒

หน่วยงาน :

ผู้รับผิดชอบ :

โทรศัพท์ :

วัน / เดือน / ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน				ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
		ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับของข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ (เรื่อง)	ตอบกลับเกิน ๑๕ วันทำการ (เรื่อง)	
		<input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> เว็บไซต์/Face Book/Line <input type="checkbox"/> ร้องเรียนด้วยตนเอง		<input type="checkbox"/> ระดับ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับ ๓				

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑
- หมายเลขโทรสาร ๐๓๒-๔๙๔๐๑๔
- เว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจาน
- Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด จำนวน ๙ แห่ง
 - รพ.สต. บ้านท่าเรือ
 - รพ.สต. บ้านแม่คะเมย
 - รพ.สต. บ้านเขากลิ้ง
 - รพ.สต.บ้านหนองปิ่นแตก
 - รพ.สต.สองพี่น้อง
 - รพ.สต.ห้วยแม่เพรียง
 - รพ.สต.บ้านช่อง
 - รพ.สต.บ้านมะขามโพรง
 - สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี บ้านร่วมใจพัฒนา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน

www.kaengkrachan-hotpital.com บล็อก ของหน่วยงาน สสอ.แก่งกระจาน พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ...สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี.....

วัน/เดือน/ปี : ...๓... ตุลาคม ๒๕๖๒.....

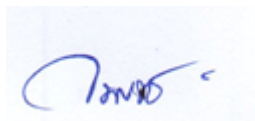
หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อเป็นแนวทางถือปฏิบัติแก่บุคลากรในสังกัดตามเอกสารที่แนบมา

Link ภายนอก : www.kaengkrachan-hotpital.com.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายไพฑูร ศิลปสร)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่...๓...เดือน ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๒.....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุขประเสริฐ ทับสี)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

วันที่...๓...เดือน ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๒.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวศุภณัฐ โสภณจิโรจน์)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่...๓...เดือน ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๒.....

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจานจังหวัดเพชรบุรี

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเพชรบุรีเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่ ในเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจาน www.kaengkrachan-hotpital.com บล็อก ของหน่วยงาน สสอ.แก่งกระจาน
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ได้รับมอบหมาย (เจ้าของข้อมูล)
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้าหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Editor)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน.....จังหวัดเพชรบุรี งานบริหารทั่วไป ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑
ที่ พบ ๐๘๓๒.๐๐๑/ว ๖๕๗ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เรียน สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment : ITA) EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงาน มีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ให้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน www.kaengkrachan-hotpital.com เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวศุภณัฐ โสภณจิรโรจน์)
เจ้าพนักงานธุรการ

- อนุญาต

(นายสุขประเสริฐ ทับสี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน.....จังหวัดเพชรบุรี งานบริหารทั่วไป ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑

ที่ พบ ๐๘๓๒.๐๐๑/ว ๖๕๘ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีมีเรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติชอบ โดยให้บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดอำเภอแก่งกระจาน ได้ศึกษาและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอขอส่งคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้และสามารถดาวน์โหลดเอกสารคู่มือ ได้ที่ www.kaengkrachan-hospital.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายสุขประเสริฐ ทับสี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน