

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาดำเนินการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	
ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐาน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่ติดต่อ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ รพ.สต. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.สาธารณสุขอำเภอ

หน่วยงาน = สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่กระจาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = สาธารณสุขอำเภอ หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอก

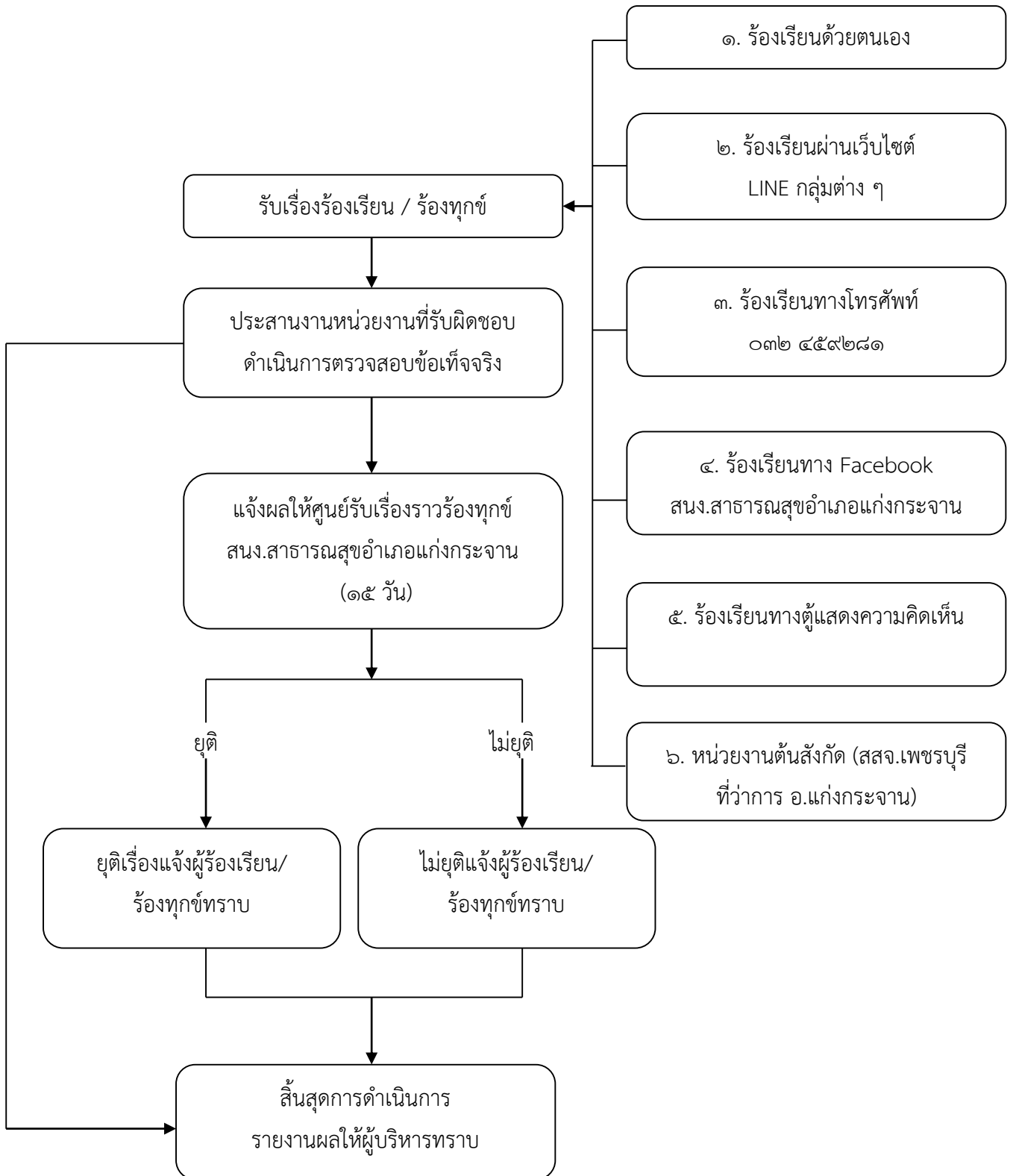
ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ สนง.สาธารณสุขอำเภอ
นิยาม	ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ - การสอบถาม ข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ใน ศทส. - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพของ สนง.สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล/รพ.สต.
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น) เมื่อ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะแจ้งคาคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน ทราบทันที
ผู้รับผิดชอบ	นายสุขประเสริฐ ทับสี ผช.สาธารณสุขอำเภอ	นายสุขประเสริฐ ทับสี ผช.สาธารณสุขอำเภอ	นายประเสริฐ ปลอดโปร่ง สาธารณสุขอำเภอ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑.) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนให้กับสาธารณสุขอำเภอเพื่อแต่งตั้ง

๑.๔ แจ้งให้บุคลากรภายใน หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

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

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

๒.๒ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนและจัดเก็บในแฟ้มเอกสารให้เรียบร้อย

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๐.๐๐ น.. หรือแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ)	
- เว็บไซต์/FACE BOOK /LINE/E-MAIL	ทุกวัน (ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๐.๐๐ น. หรือแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ โดยตรง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน






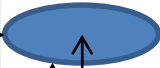




๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็น หลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน


(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ สสอ./รพ.สต.
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สสอ. สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สสอ. ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของนายอำเภอ หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สสอ, กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ.

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	นายอำเภอ/ สสจ.พบ	ผวจ.พบ.
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน					
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ (ผู้ร้องเรียน)					
3. การบันทึกข้อร้องเรียน					
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 1 และการประสาน นอก. รับข้อร้องเรียนระดับ 3		ข้อร้องเรียน ระดับ 1 (1 วันทำการ)			
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน สสอ.. เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2		ข้อร้องเรียน ระดับ 2 (1 วันทำการ)			
7. การประสานนายอำเภอรับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3					
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ					
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ สสจ.พบ. ทราบ (รายเดือน)					

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. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนทราย 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 ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

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

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

แบบฟอร์ม 01

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 / กล่องแสดงความ คิดเห็นร้องเรียนกับ จนท. <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> เว็บไซต์/E-MAIL <input type="checkbox"/> ร้องเรียนกับ จนท.		<input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3			

หมายเหตุ - ระดับของข้อร้องเรียน มี 3 ระดับ : ระดับ 1 ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, สอบถามข้อมูล ระดับ 2 ข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้เอง ระดับ 3 ข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของ รพ.สต.

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ 3 พิจารณาตามความเหมาะสม)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

แบบฟอร์ม 02

หน่วยงาน :

ผู้รับผิดชอบ :

โทรศัพท์ :

เดือน / ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน				ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
		ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับของข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายใน 15 วันทำการ (เรื่อง)	ตอบกลับเกิน 15 วันทำการ (เรื่อง)	
		<input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็นร้องเรียนกับ จนท. <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> เว็บบอร์ด/E-MAIL <input type="checkbox"/> ร้องเรียนกับ จนท.		<input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3 <input type="checkbox"/> ระดับ 4				

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒๔๕๙๒๘๑

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๒๔๕๙๐๑๔

- เว็บไซต์ Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

ภาคผนวก



คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

ที่ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

.....

ด้วยการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ภายใต้ยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสุขภาพและดำเนินการตามกฎหมาย โดยมีกิจกรรมหลัก เรื่องการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบแก้ไข จึงสมควรมีคณะกรรมการเพื่อพิจารณาขอรองเรียน ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีเอกภาพ ด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม เอื้อให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนบรรลุผลสัมฤทธิ์ และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี จึงออกคำสั่ง ใหญ่บุคคลดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| ๑. นายบุญธรรม กลิ่นสน | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายสมรรถพล จันทร์แสง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๓. นายสมศักดิ์ คิตอยู่ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวสุภาวดี วาระดี | นักวิชาการสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๖. นางสาวศุภณัฐ โสภณจิโรจน์ | เจ้าพนักงานธุรการ | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพ ให้อำเภอปรึกษา แนะนำ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน เกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดขอรองเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๐

(นายสุรพล นवलพลอย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการแทนสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน