



คู่มือปฏิบัติงาน
การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

สารบัญ

หน้า

บทนำ

- ๑. หลักการและเหตุผล ๑
- ๒. วัตถุประสงค์ ๑

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑. ขอบเขต ๑

- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒
- สถานที่ตั้ง ๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒
- คำจำกัดความ ๒

ช่องทางการร้องเรียน

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔
- ประเภทการร้องเรียน ๔
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๔
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๕
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๕
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๕
- มาตรฐานการดำเนินการแก้ไข ๕

- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๖

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗

ภาคผนวก

- แบบคำขอร้องเรียน

(๑)

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑(๒) แห่งรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย

๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ โดยผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เลขที่ ๑๓๒ ม.๕ ต.ป่าแดง อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก ๖๕๑๗๐
- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ผู้รับข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ctk.plkhealth.go.th
- สายด่วนผู้รับผิดชอบโดยตรง นายประจักษ์ แจงทอง โทร ๐๘๑-๓๗๙๙๔๘๒
- โทรศัพท์สำนักงาน ๐๕๕-๓๘๑๐๓๑

๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขชาติตระการจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๑๓๒ หมู่ที่ ๕ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ตำบลป่าแดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานราชการต่างๆที่มาประสานงาน

๗. คำจำกัดความ

๗.๑. **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๗.๒ **“ผู้มีส่วนได้เสีย”** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตสำนักงานสาธารณสุขชาติตระการ

๗.๒. **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๗.๓. **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้รับบริการ,ประชาชนทั่วไป,บุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน, องค์กรภาครัฐ,ภาคเอกชน,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๗.๔. **ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับ เรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ ทางโทรศัพท์

๗.๕. **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗.๖. **การเจรจาต่อรอง** ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่ เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

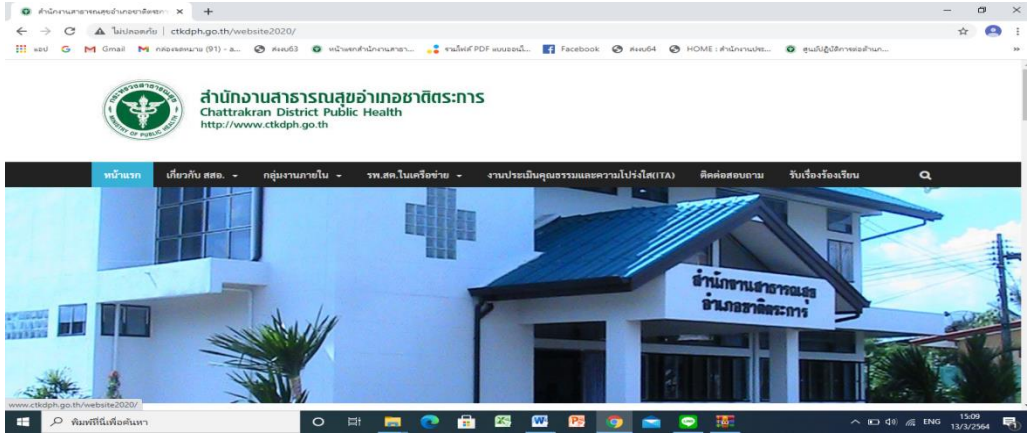
๗.๗ **เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๘ **“คณะกรรมการ”** หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอชาติตระการ

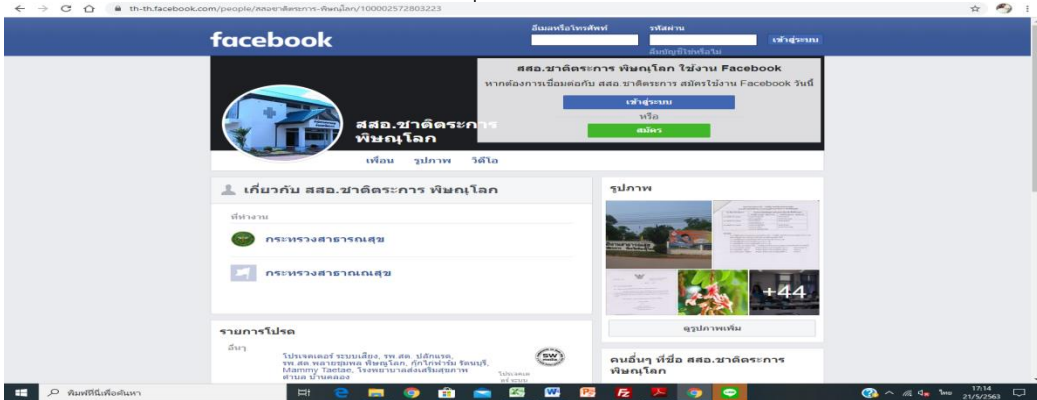
๘. ช่องทางการร้องเรียน

(๑.)สายด่วน นายประจักษ์ แจงทอง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฝ่ายบริหาร โทร ๐๘๑-๓๓๙๙๔๘๒

(๒.)เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก <http://www.ckdph.go.th>



(๓.) Facebook.com ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ



(๔.) โทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ๐๕๕ -๓๘๑ ๐๓๑

(๕.) ยื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ นายประจักษ์ แจงทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๐๘๑-๓๓๙๙๔๘๒

๕.๒ นายนิกรณัฏ์ เมฆพัต นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๐๘-๙๔๓๙-๕๐๒๙

๖.ตู้รับเรื่องร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๒ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขชาติตระการ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จากทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๙.๖ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เลขที่ ๑๓๒ ม.๕ ต.ป่าแดง อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก ๖๕๑๗๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ผู้รับข้อร้องเรียน
- เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ctk.plkhealth.go.th
- สายด่วนผู้รับผิดชอบโดยตรง นายประจักษ์ แจงทอง โทร ๐๘๑-๓๗๙๙๔๘๒
- โทรศัพท์สำนักงาน ๐๕๕-๓๘๑๐๓๑

๑๐. ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑๑.๓ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๑๑.๔ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑๑.๕ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๖ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๗ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๓. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

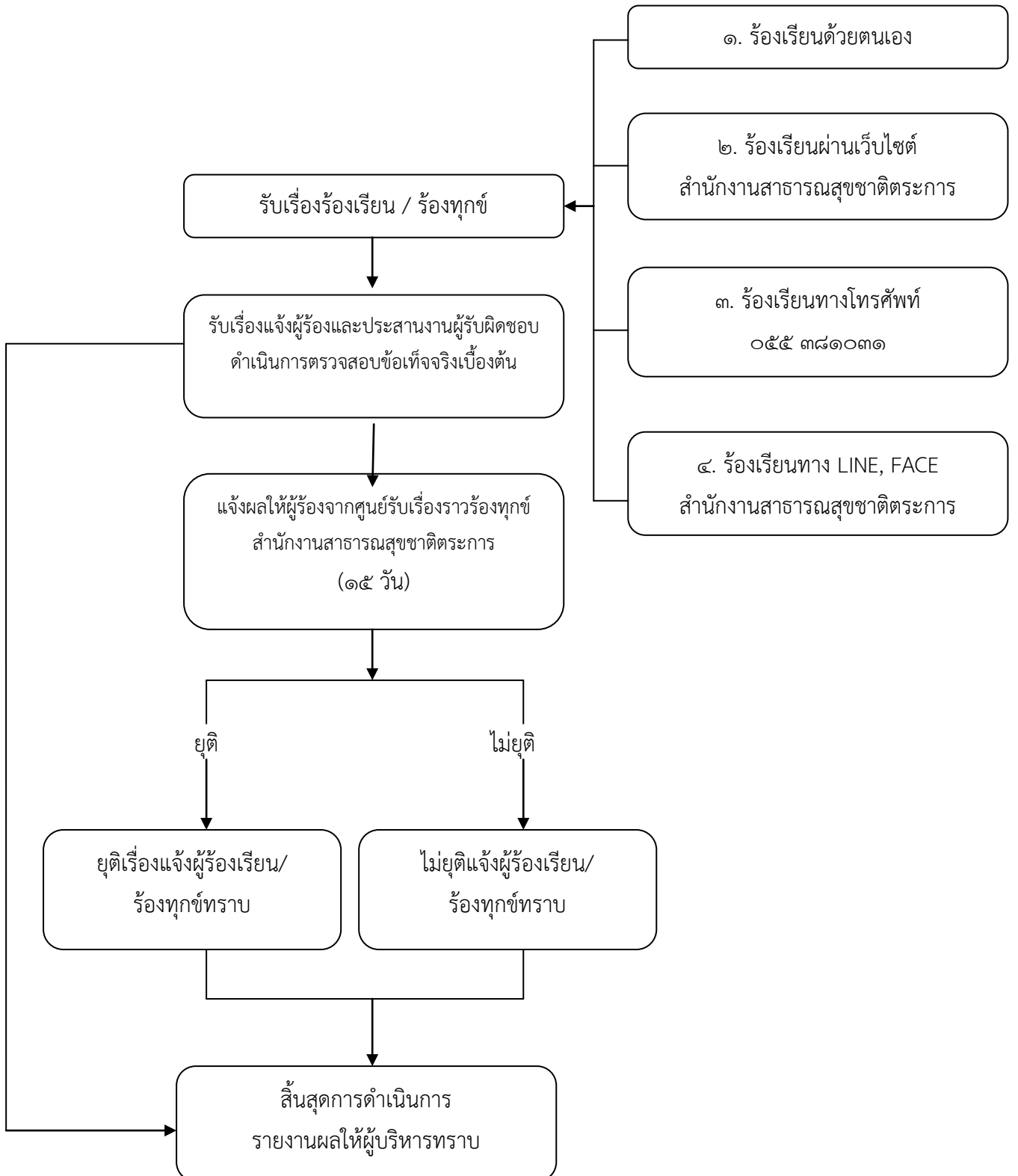
๑๔. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖)

๑๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ



กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๑๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๑๖. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

วันที่รับ.....เวลา.....น. เลขรับที่...../.....

ร้องเรียนทาง หนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook จากหน่วยงานอื่น

มาพบด้วยตนเอง

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

(.....)

รายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

เห็นควรดำเนินการตรวจสอบ

ลงชื่อ.....

(.....)