



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน
จังหวัดพัทลุง

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำนินยาม	๑
๗. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๑๐. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
๑๓. มาตรฐานงาน	๗
๑๔. แบบฟอร์ม	๗
๑๕. จัดทำโดย	๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง เลขที่ - ถนนเพชรเกษม ตำบลวังใหม่ อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ที่เกี่ยวข้อง กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน ได้กระทำความผิดทางวินัย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน การบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมาย

หรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Face Book

๗. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ การบริหารจัดการ หมายถึงการที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน ตัวอย่างเช่น

- การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่สุจริตหลายประการ

- การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่โปร่งใสหลายประการ

- การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยการกล่าวหาผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนระดับตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายที่ไม่ชอบธรรม

๗.๒ ด้านวินัยข้าราชการ หมายถึงกฎ ระเบียบต่างๆ ที่ได้วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นการควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว

- การเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งพิเศษ

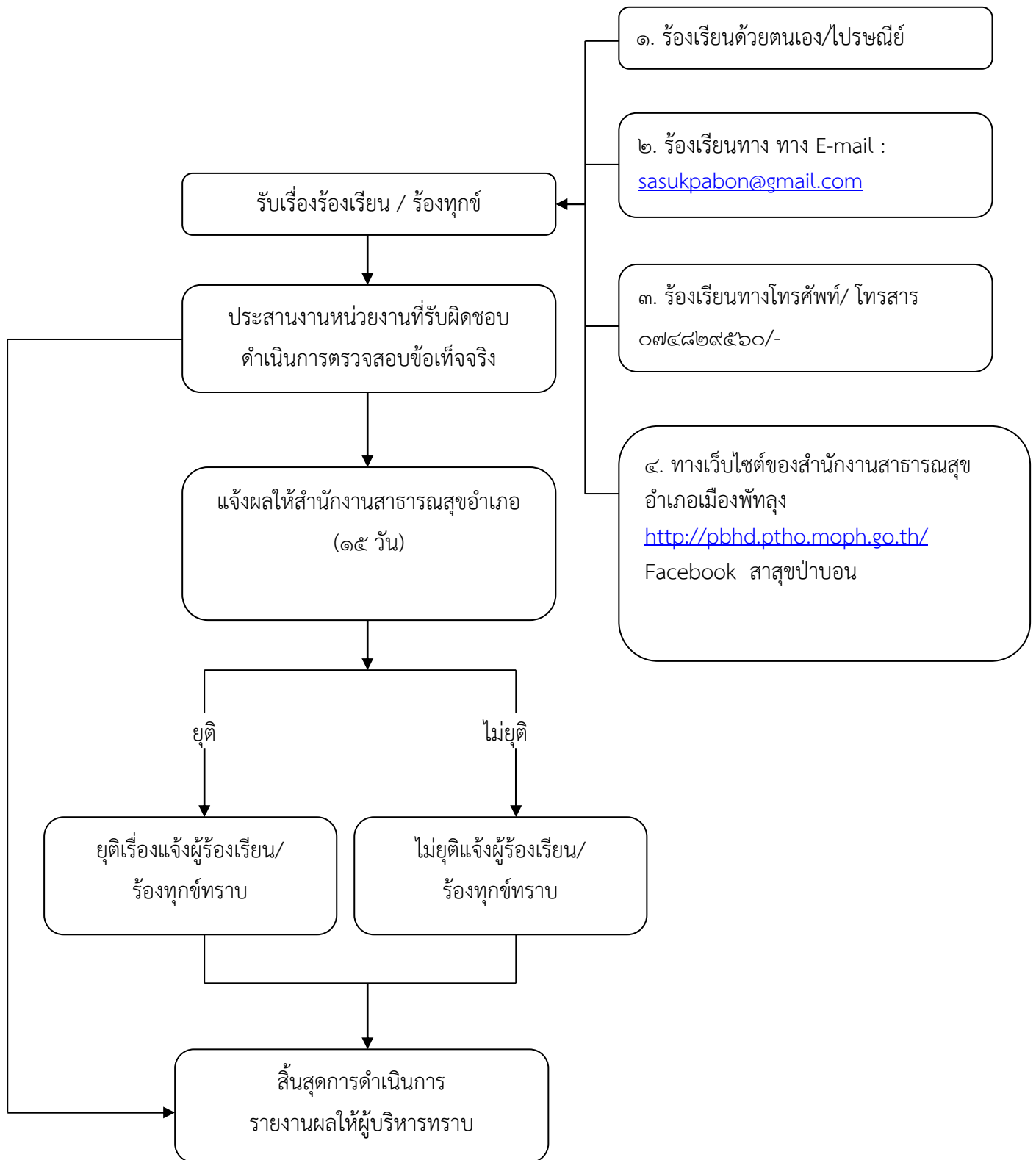
- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย

๗.๓ ประเด็นความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือต่อหน่วยงาน

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๐. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

สาธารณสุขอำเภอหรือคณะกรรมการบริหารฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางโทรศัพท์ ๐๗๔๘๒๙๕๖๐	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
ทางหนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
ทางสื่อเว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทาง ทาง E-mail	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

• ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สามารถแก้ไขได้หน่วยงานเดียว

• ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สาธารณสุขอำเภอไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สาธารณสุขอำเภอ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สาธารณสุขอำเภอ

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ฯ ตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ สาธารณสุขอำเภอ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน สาธารณสุขอำเภอ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องปลดเว็บไซต์_ที่ไม่เหมาะสม ขอให้ สาธารณสุขอำเภอ ปลดเว็บไซต์โดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ สาธารณสุขอำเภอ. และแนะนำให้ติดต่อกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเนิ่นการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แฉมขอมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อใดแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในสาธารณสุขอำเภอ จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในสาธารณสุขอำเภอให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หรือศูนย์ดำรงธรรมที่ว่าการอำเภอเมืองพิจิตร เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้กลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณี

ตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๘.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๘.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน (ภาคผนวก)

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔๘๒๙๕๖๐

- หมายเลขโทรสาร -

- ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน

- <http://pbhd.ptho.moph.go.th>

- E-mail : sasukpabon@gmail.com

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่งศูนย์รับข้อร้องเรียน ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอป่าบอน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงขอร้องเรียน
มายังศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพัทลุง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|--|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. เอกสารอื่นๆ(ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ตำแหน่ง).....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

[illegible]