



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต โทร ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ที่ ภก ๐๓๓๒/ พิศนง ๓๗

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงาน/รายงาน/สรุปผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานจัดซื้อ จัดจ้าง ในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข นั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ ขออนุญาตนำเผยแพร่เอกสาร โดยการนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ เพื่อเป็นการทำให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการพ.ศ.๒๕๔๐ ดังรายการต่อไปนี้

๑.รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ไพฑูริย์

(นางสาวรัตนพร คงตั้ง)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุญาต

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต โทร ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ที่ ภก ๐๓๓๒/พิเศษ ๓๖ วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงาน/รายงาน/สรุปผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานจัดซื้อ จัดจ้าง ในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข นั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ ขออนุญาตนำเผยแพร่เอกสาร โดยการนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ เพื่อเป็นการทำให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการพ.ศ.๒๕๔๐ ดังรายการต่อไปนี้

๑.คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ไพฑูริย์

(นางสาวรัตนพร คงตั้ง)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุญาต

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

ตามประกาศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. 2564

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

วัน/เดือน/ปี: 14 มกราคม 2564

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายวรพล สิทธิเดช

(.....)

ตำแหน่ง: นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

ผู้อนุมัติรับรอง

นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก

(.....)

ตำแหน่ง: สาธารณสุขอำเภอกะตุ้ (หัวหน้า)

วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ไอลงพร

(นางสาวรัตนพร คงตั้ง)

ตำแหน่ง: นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564



คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

ที่.....๐๐๑...../๒๕๖๔

เรื่อง กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ โดยตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของคณะทำงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|--|-------------------------------|--------------|
| ๑. นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก | สาธารณสุขอำเภอกะตุ้ | หัวหน้าศูนย์ |
| ๒. นายวรพล สิทธิเดช | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | |
| ๓. นางสาวรัตนพร คงตั้ง | นักวิชาการสาธารณสุข | |
| ๔. ว่าที่ร.ต.หญิงสาวิตรี ฤทธิ์ตั้งตระกูล | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และประสานกับกลุ่มงาน/งานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 - ๒.สนับสนุน และติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
 - ๓.สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - ๔.ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
สาธารณสุขอำเภอกะตุ้

สำเนา

คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ

ที่.....๐๐๑...../๒๕๖๔

เรื่อง กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ตามที่ ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ โดยตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของคณะทำงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|--|----------------------------|--------------|
| ๑. นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก | สาธารณสุขอำเภอกะตุ | หัวหน้าศูนย์ |
| ๒. นายวรพล สิทธิเดช | นักวิชาการสาธารณสุข | |
| ๓. นางสาวรัตนพร คงตั้ง | นักวิชาการสาธารณสุข | |
| ๔. ว่าที่ร.ต.หญิงสาวิตรี ฤทธิ์ตั้งตระกูล | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และประสานกับกลุ่มงาน/งานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 - สนับสนุน และติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
 - สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
สาธารณสุขอำเภอกะตุ



คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

ที่.....๐๐๒...../๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ และหน่วยงานในสังกัด เป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับ ติดตามและระบบสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือ การป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และระบบไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

๑. นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก	สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋	ประธานกรรมการ
๒. นายวรพล สิทธิเดช	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๓. นายนำชัย ประทีป ณ ถลาง	ผอ.รพ.สต.กมลา	กรรมการ
๔. นางสาวเจรดิษฐ์ วุฒิชญา	ตัวแทน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวปิ่นผกา เป็ดทอง	ตัวแทน นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นางสาวกมลภา ดาศรี	ตัวแทน เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๗. ว่าที่ร.ต.หญิงสาวิตรี ฤทธิตั้งตระกูล	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	กรรมการ/เลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วิเคราะห์ติดตาม ประสานงานและประเมิน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
๓. เฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
๔. จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต โทร ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ที่ปก ๐๓๓๒/พิเศษ ๓๓๓ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน

เรียน สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ เพื่อรับข้อร้องเรียนทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งภายในหน่วยงาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดนั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ ขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ว่าที่ร.ต.หญิงสาวิตรี ฤทธิ์ตั้งตระกูล)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

ทราบ

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

ตามประกาศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. 2564

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

วัน/เดือน/ปี: 29 มีนาคม 2564

หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายวรพล สิทธิเดช

ผู้อนุมัติรับรอง

นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอกะตุ้ (หัวหน้า)

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

โอรพพร

(นางสาวรัตนพร คงตั้ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ระดับข้อร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามประเมินผลและรายงาน	๘
แบบฟอร์ม	๙
ภาคผนวก	
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ตำบลกะตุ๋ อำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอกะตุ๋

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

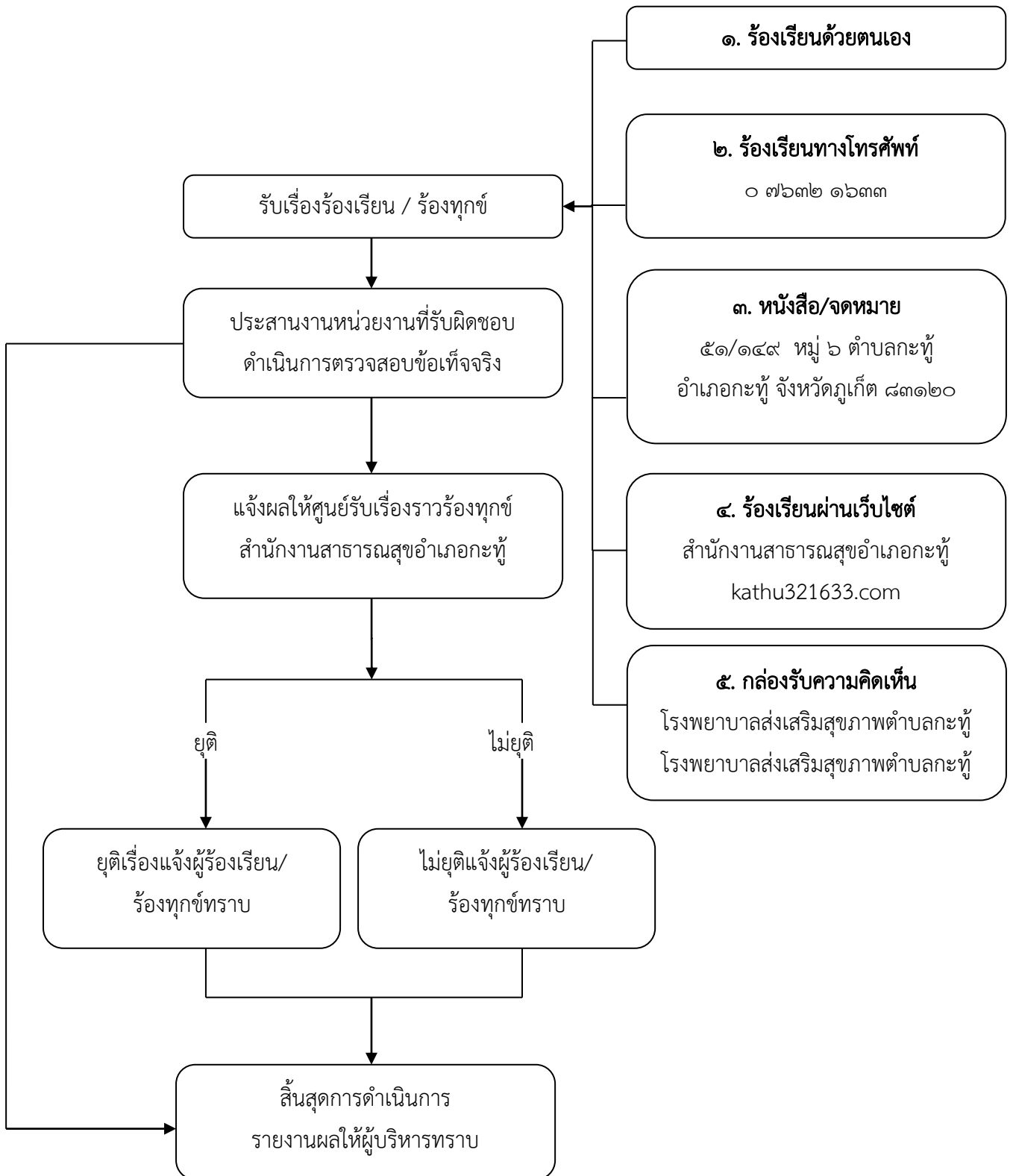
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์





















๙. ระดับข้อร้องเรียน


จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างข้อร้องเรียน	เวลา ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะให้ ข้อคิดเห็นชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ - การสอบถามข้อมูล ด้านโภชนาการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อนแต่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อนไม่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว - เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อชื่อเสียง	- การเรียกร้องให้ชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ที่ประชุม หน่วยงาน
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ	ผู้ร้องเรียนร้องขอใน สิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจ หน้าที่ของหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ สุนัขนจรจัด	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน	ที่ประชุม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3							
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุงและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๔) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	ภายใน ๑ วัน	-
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงทะเบียนรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของ หน่วยงาน	วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการ การร้องทุกข์เฉพาะวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆเช่นกล่องรับข้อ ร้องเรียน / กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน (นับจาก เจ้าหน้าที่เปิดกล่องรับข้อ ร้องเรียน / กล่องแสดงความ คิดเห็น	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนควรถามชื่อ-สกุลหมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐาน ยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนแบ่งตามความง่าย – ยากดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลกล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อยกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจของสาธารณสุขอำเภอกะทู้ หรือที่ประชุมสาธารณสุขอำเภอกะทู้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสาธารณสุขอำเภอกะทู้ กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑) ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาดรสชาติอร่อยและสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาดรสชาติอร่อยเจ้าหน้าที่ฯสามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการสมัครเข้าร่วม

โครงการฯและเกณฑ์มาตรฐานฯได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อนและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงานเจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการเป็นต้น

๒) ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อย ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไปโดยเบื้องต้น อาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ

ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯว่าพุดจาไม่สุภาพแถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ฯก็ไม่เต็มใจให้บริการทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลาฯ เจ้าหน้าที่ฯสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๓) ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์ แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯหรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

ยกตัวอย่าง จากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้นเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนและสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวันเวลาสถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้นหากพบว่าเป็นจริงอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันแต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๔) ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ไม่สามารถพิจารณาแก้ไขปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งเพื่อดำเนินการต่อไปทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งภายใน ๒วันทำการ

ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงานและเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใดทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วยเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้หัวหน้าหน่วยงานทราบพร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไป

๕) ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรงซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสารอาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไปโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมเจ้าหน้าที่ฯสามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานและแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบพร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันทีหรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงานเจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนและจัดทำหนังสือส่งเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) ติดตามประเมินผลและรายงาน

๑) ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และระดับ ๓ เรียบร้อยแล้วประมาณ ๕ วันทำการให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๐ วันทำการเมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง

๓) รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

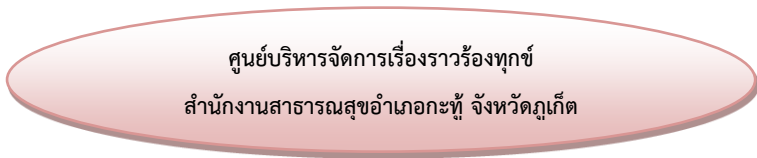
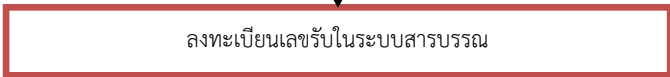
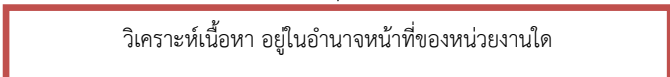


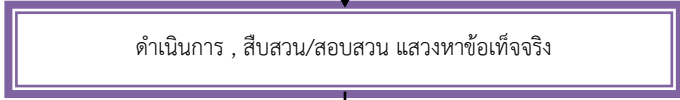
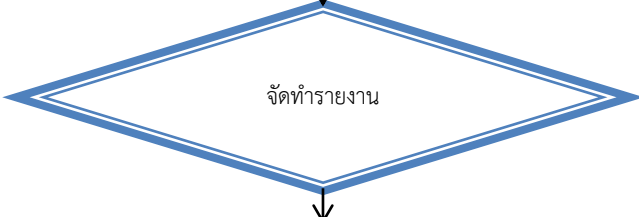
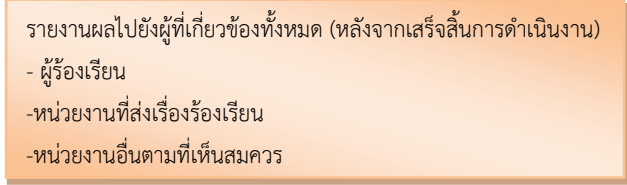
(๗) แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวันและใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒) แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบทุกเดือน

หมายเหตุ:

- ๑) กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อที่อยู่ไม่นับเข้าแบบฟอร์มแต่ให้ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อหรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)
- ๒) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทางคือโทรศัพท์อีเมลล์และบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน

**กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต**

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๒		๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓		๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๔		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๕		๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต
๖		๑ - ๔๕ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๗		๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๘		๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

สถานที่/ช่องทางการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับเรื่องรื้อร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	วัน เวลาทำการ
1. ช่องทางจุดบริการประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ (เลขที่ 51/149 หมู่ 6 ถนนวิชิตสงคราม ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 83120)	วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทาง ราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
2. ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 076 321633	วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทาง ราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
3. ช่องทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.kathu)	วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการ กำหนดตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ช่องทาง เว็บไซต์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เฉพาะ วันและเวลาราชการ
4. ช่องทางไปรษณีย์	วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทาง ราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความ ความคิดเห็น (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกะทู้/ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกมลา)	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) แต่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินการเปิดกล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดง ความคิดเห็น วันศุกร์ เวลา 14.00 – 16.30 น.

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้



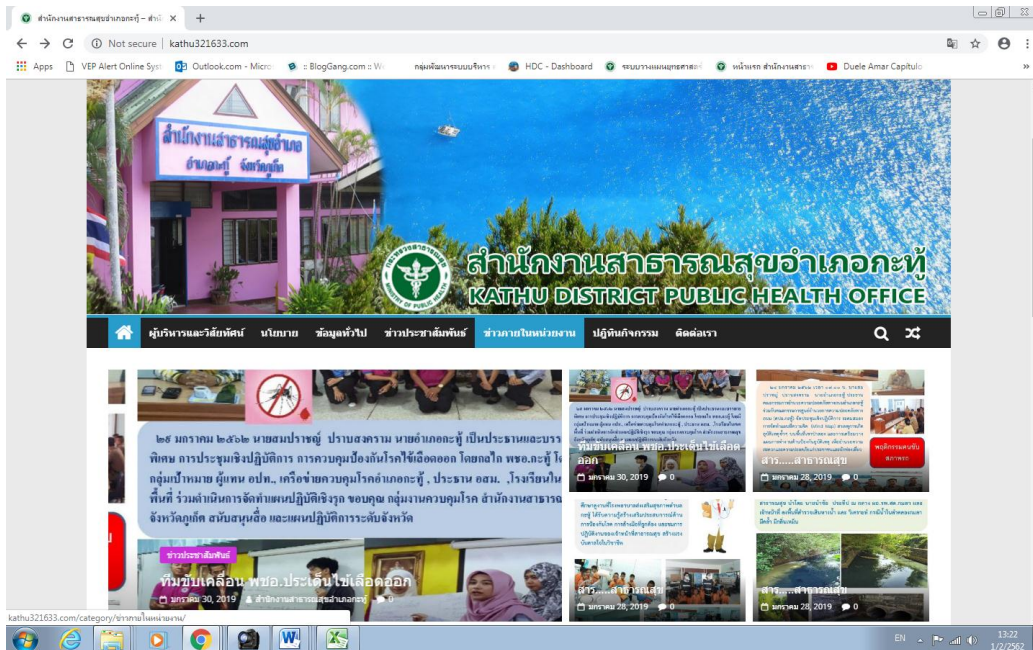
๒. โทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ เบอร์โทร 0 7632 1633



๓. Line แจ้งข่าว อสม.กะทู้



๔. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้



๕. ตู้แสดงความคิดเห็น/รับข้อร้องเรียน



รพ.สต.กะทู้



รพ.สต.กมลา

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้
จังหวัดภูเก็ต 83120

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอกะทู้

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาในเรื่องดังกล่าว จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ด้วยตนเอง
- ทางโทรศัพท์
- จาก.....

เมื่อวันที่.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ภก ๐๓๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้
หมู่ที่ ๖ ตำบลกะตุ้ อำเภอกะตุ้
จังหวัดภูเก็ต ๘๓๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก
สาธารณสุขอำเภอกะตุ้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ้
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ภก ๐๓๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

หมู่ที่ ๖ ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้

จังหวัดภูเก็ต ๘๓๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ ที่ ภก ๐๓๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก

สาธารณสุขอำเภอกะทู้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ประเภทเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑	การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	
๒	พฤติกรรมบริการ	
๓	ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	
๔	การบริหารงานบุคลากร วินัยข้าราชการ	
๕	การทุจริต	
๖	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	
๗	สวัสดิการของรัฐ	
๘	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	
๙	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	
๑๐	ขออนุญาต/อื่นๆ	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ไตรมาสที่ 1-2 ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (วันที่ 1 ตุลาคม 2563-10 มีนาคม 2564)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

1. ที่มา

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ร้องเรียนทราบ

2. คำนิยาม

- 1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- 2) เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

3. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 1-2)
- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 1-2 วันที่ 1 ตุลาคม 2563-10 มีนาคม 2564)

สถิติการให้บริการร้องเรียนของประชาชน เรื่องร้องเรียนทั่วไปปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (ไตรมาส 1-2 วันที่ 1 ตุลาคม 2563-10 มีนาคม 2564) จำแนกตามช่องทางที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ไม่มีบุคคลใดร้องเรียน
2. ทางไปรษณีย์ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียน
3. โทรศัพท์ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียน
4. เว็บไซต์ <http://www.kathu321633.com> ไม่มีบุคคลใดร้องเรียน
5. Email : kathuhealth@hotmail.go.th ไม่มีบุคคลใดร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสุมาตรา และหน่วยงานในสังกัด

ไตรมาส ๑ เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ	เดือน	ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง (ครึ่ง)			ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติงาน (ครึ่ง)			หมายเหตุ
		ทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	
๑	ตุลาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
 (ว่าที่ร.ต.หญิงสาวตรี ฤทธิตั้งตระกูล)
 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

ทราบ
 ลงชื่อ.....
 (นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
 สาธารณสุขอำเภอเกาะสุมาตรา

สรุปผลการดำเนินงานโครงการจ้างสอนครูผู้ช่วยและบุคลากรสำนักงานในสังกัด

ไตรมาส ๒ เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ	เดือน	ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง (ครั้ง)			ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (ครั้ง)			หมายเหตุ
		ทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	ทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติ	
๑	มกราคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๒	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
๓	มีนาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
 (ว่าที่ร.ต.หญิงสวิตรี ฤทธิ์ตั้งตระกูล)
 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

ทราบ
 ลงชื่อ.....

(นายพีระพงษ์ ชีพเหล็ก)
 สาธารณสุขอำเภอเกาะกูด