



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต โทร ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ที่ ภก ๐๓๓๒ / พิเศษ ๓๖

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติลงนาม

เรียน สาธารณสุขอำเภอเกะตุ๋

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกะตุ๋ ได้จัดทำแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกะตุ๋ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจแนวทางขั้นตอนและกระบวนการทำงานอย่างถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกะตุ๋ ขอเสนอเอกสารผลการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อลงนาม รายละเอียดตามที่แนบเรียนมาพร้อมหนังสือนี้ หากเห็นชอบได้โปรดพิจารณาลงนาม ดังเอกสารต่อไปนี้

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวกัมภา ดาศรี)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะกูด จังหวัดภูเก็ต

คำนำ

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

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	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 ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

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 ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอกะตุ๋

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

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

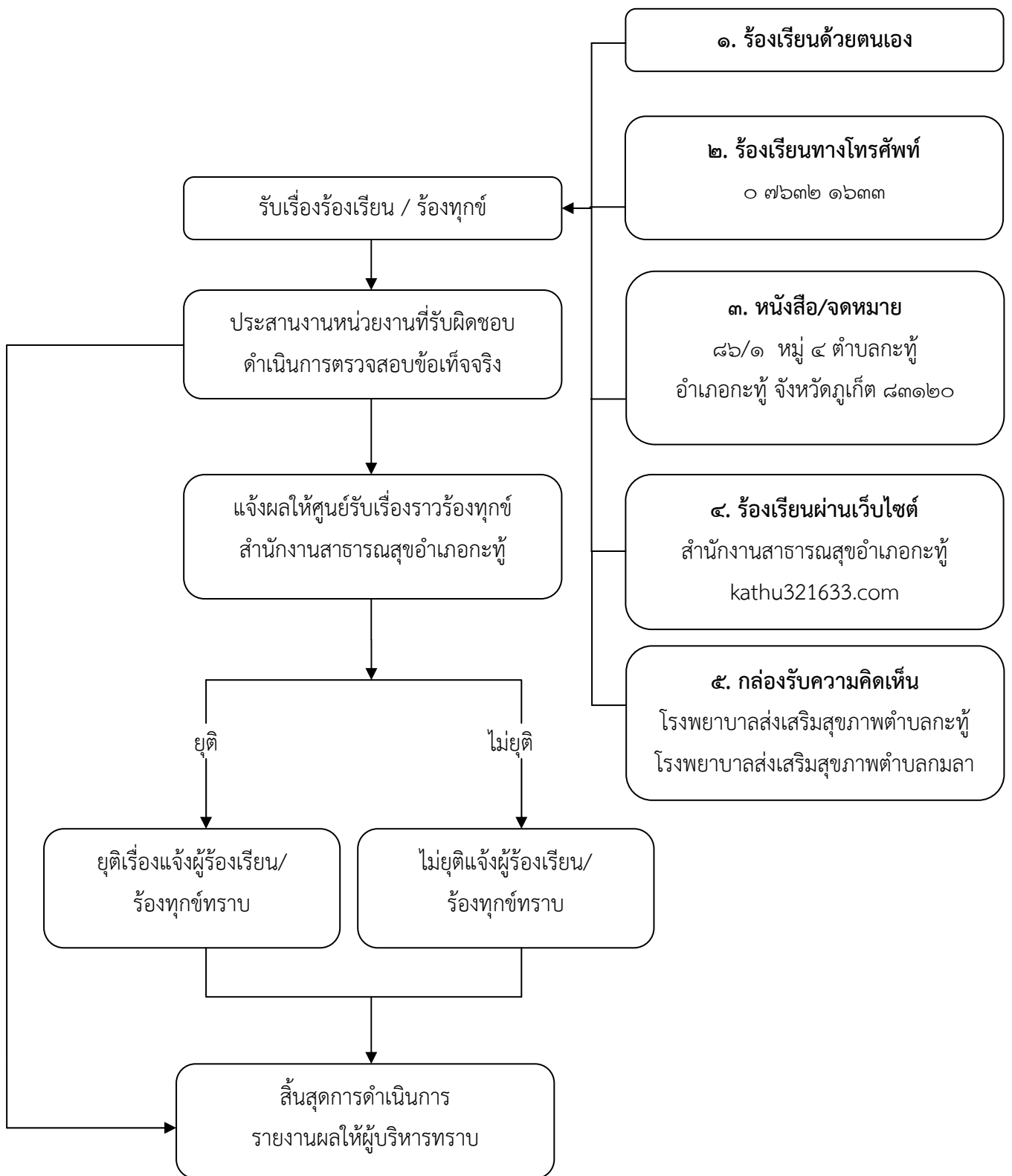
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

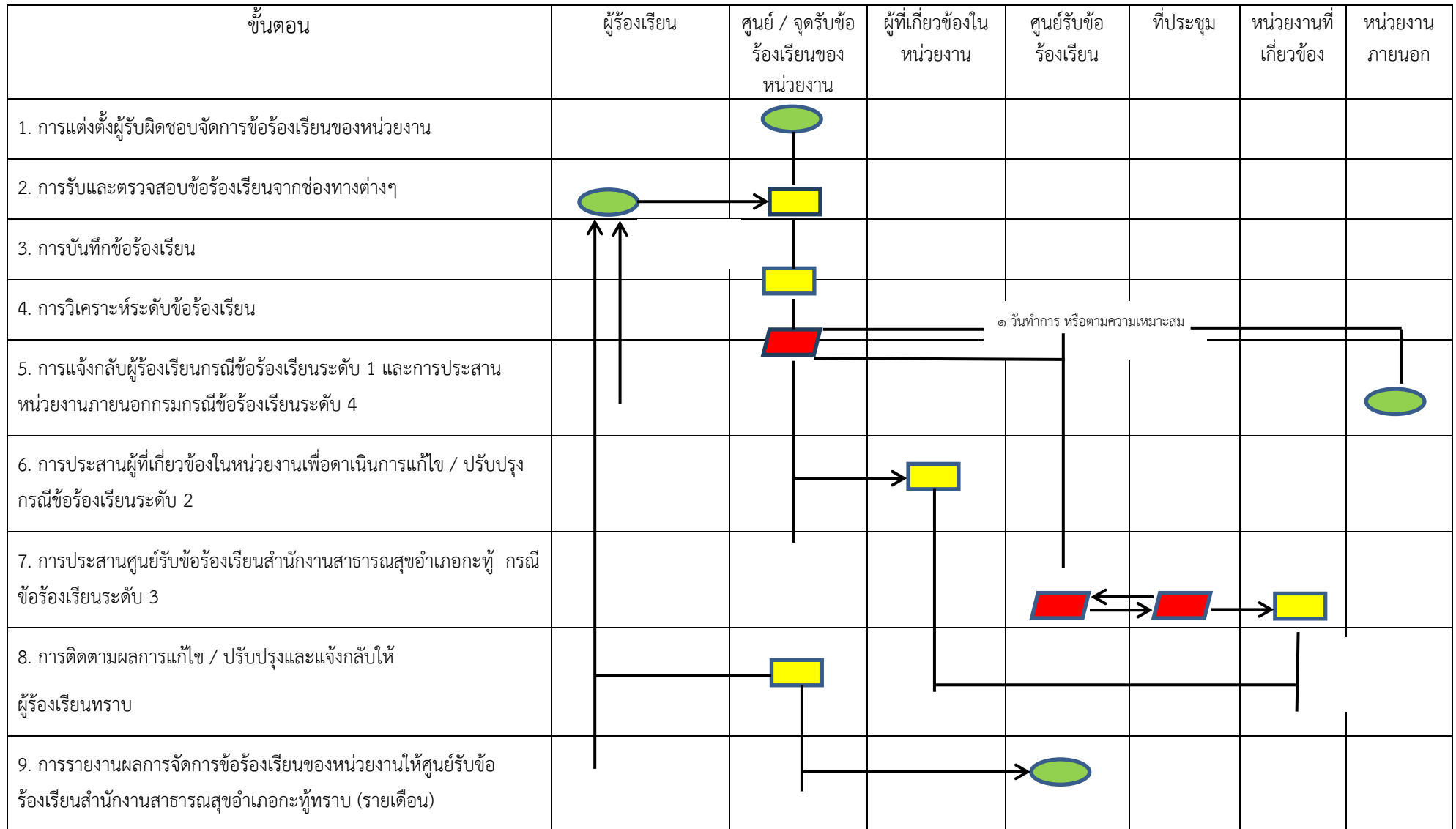


๙. ระดับข้อร้องเรียน

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 ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	ที่ประชุม หน่วยงาน
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ	ผู้ร้องเรียนร้องขอใน สิ่งที่ยอยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจ หน้าที่ของหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ สุนัขนรจัด	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๓) พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม 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	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน วัน จันทร์ – วัน ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	ภายใน ๑ วัน	-
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง 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 ลงเลขรับหนังสือ / 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 / กล่องแสดงความคิดเห็น)	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนควรถามชื่อ-สกุลหมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/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 ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาดรสชาติอร่อยและสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาดรสชาติอร่อยเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯและเกณฑ์มาตรฐานฯได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อนและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงานเจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการเป็นต้น

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

ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่าพุดจาไม่สุภาพถามขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลาฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๓) ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์ แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯหรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

ยกตัวอย่าง จากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้นเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนและสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวันเวลาสถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้นหากพบว่าเป็นจริงอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันแต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 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 วันทำการให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๐ วันทำการเมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง

๓) รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๗) แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวันและใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒) แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบทุกเดือน

หมายเหตุ:

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

**กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต**

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๔	นำเรียน สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๕	สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต
๖	ดำเนินการ , สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๑ - ๔๕ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๗	จัดทำรายงาน	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๘	รายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินงาน) - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

สถานที่/ช่องทางการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

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 กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความ คิดเห็น (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกะทู้/ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมลา)	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) แต่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินการเปิดกล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดง ความคิดเห็น วันศุกร์ เวลา 14.00 – 16.30 น.

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้



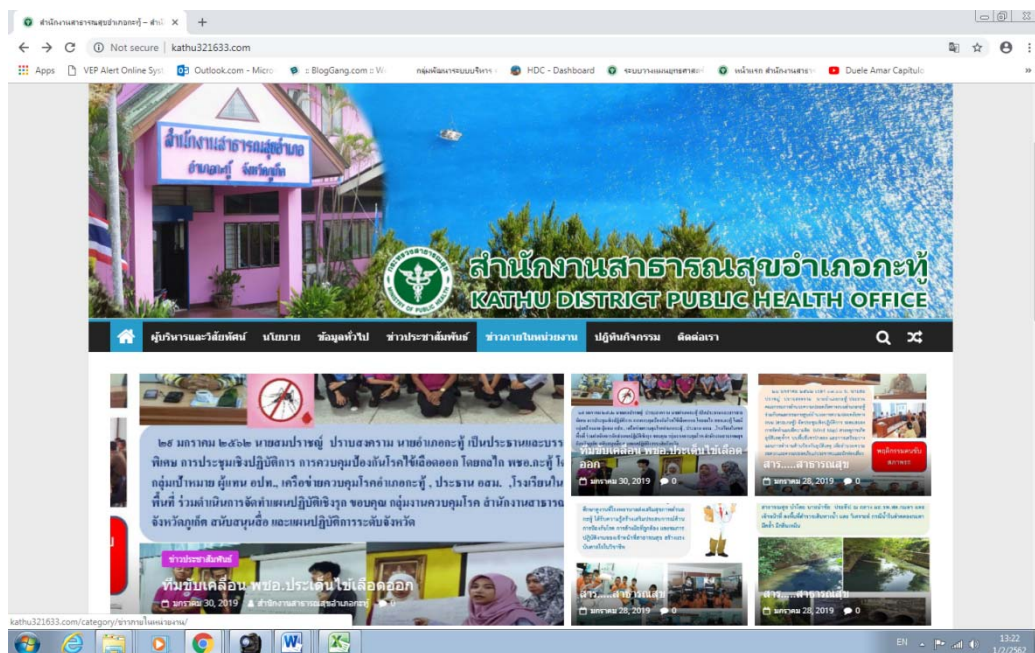
๒. โทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ เบอร์โทร 076321633



๓. Line แจ้งข่าว อสม.กะทู้



๔.เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้



๕.ตู้แสดงความคิดเห็น/รับข้อร้องเรียน



รพ.สต.กะทู้



รพ.สต.กมลา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกตุ จังหวัดภูเก็ต โทร ๐ ๗๖๓๒ ๑๖๓๓

ที่ ภก ๐๓๓๒ / พิเศษ ๓๕ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน สาธารณสุขอำเภอเกตุ

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกตุ จังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงาน/รายงาน/สรุปผลการปฏิบัติงาน แผนงาน/โครงการ และเอกสารอื่นๆ ในการทำงานด้านสาธารณสุข นั้น

งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกตุ ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่ โดยการนำเผยแพร่บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และ/หรือ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกตุ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ดังรายการต่อไปนี้

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำเอกสารเผยแพร่

(นางสาวกัมภา ดาศรี)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

