

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๒
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๓
แบบฟอร์มที่ใช้	๕
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	๗
แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๘
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

๑. ความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุขในสังกัด ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ได้จัดให้มีระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ของ หน่วยงาน ภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส หน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พุทธมณฑลให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสาธารณสุขอำเภอ พุทธมณฑลทราบปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
ผู้แจ้งข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง กลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล
ช่องทางการติดต่อ	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง <ol style="list-style-type: none"> ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๔๔๑ ๐๗๖๙ ๓) หนังสือ <ul style="list-style-type: none"> ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๔๔๑ ๐๗๖๙ ๔) ทาง Internet . แจ้งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน www.phuthealthdistrict.go.th เมนู “ติดต่อ/ร้องเรียน”

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้ว จัดส่งหนังสือให้กลุ่มงาน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนจากระบบจัดส่งให้กลุ่มงาน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้กลุ่มงานบริหาร หรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน **หรือ** หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในภายหลังอีกครั้ง

๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งกลุ่มงานนิติการ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) กลุ่มงานนิติการสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข สาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคล ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสมและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ๑. ติดต่อด้วยตนเอง
ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล
- ๒. โทรศัพท์
หมายเลข ๐ ๒๕๔๑ ๐๗๖๙
- ๓. หนังสือ
ส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
๗๓๑๗๐
- โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๔๑ ๐๗๖๙
- ๔. ทาง Internet
www.phuhealthdistrict.go.th
เมนู “ติดต่อ/ร้องเรียน”

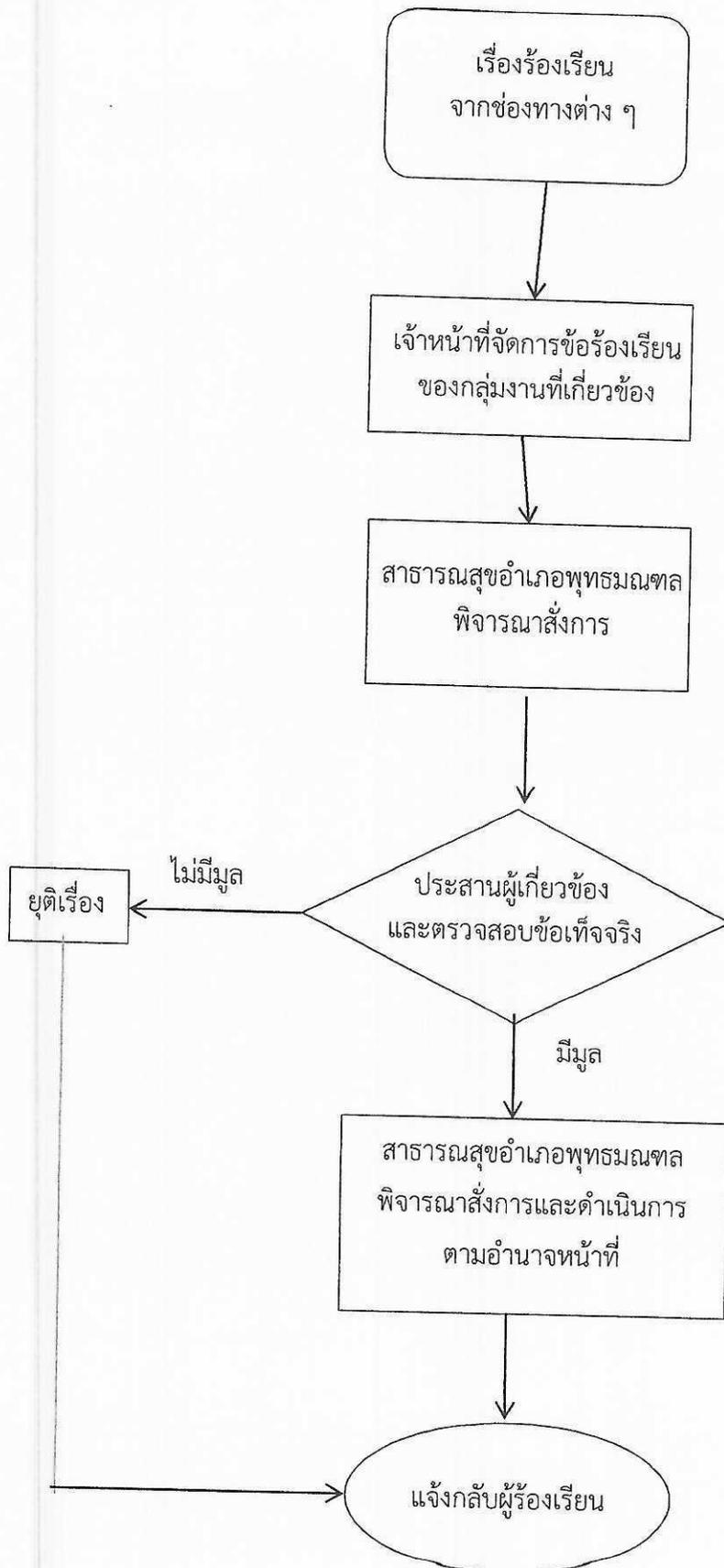
กลุ่มงานนิติการ

- ๑. รับแจ้งเรื่องเรียนแล้วเสนอสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑลพิจารณาสั่งการภายใน ๑ วัน หลังรับเรื่อง แล้วตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๒. แจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับเรื่อง
- ๓. สรุปและรายงานข้อร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบการทราบ “ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

- ๑. สรุปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA “
- ๒. วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและกำหนดแนวทางการแก้ไข
- ๓. รายงานผลดำเนินการเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์
- ๔. นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงานเผยแพร่ทางเว็บไซต์และแจ้งทุกกลุ่มงานทราบ

พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องราวจ้องเรียน ร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

จังหวัดนครปฐม



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องราวจ้องเรียน ร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุทุมพรพิสัย

จังหวัดนครปฐม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
พุทธมณฑลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
ระยะเวลาในการให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
แบบฟอร์ม	6

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑลมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. ข้อจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอพุทธมณฑล

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

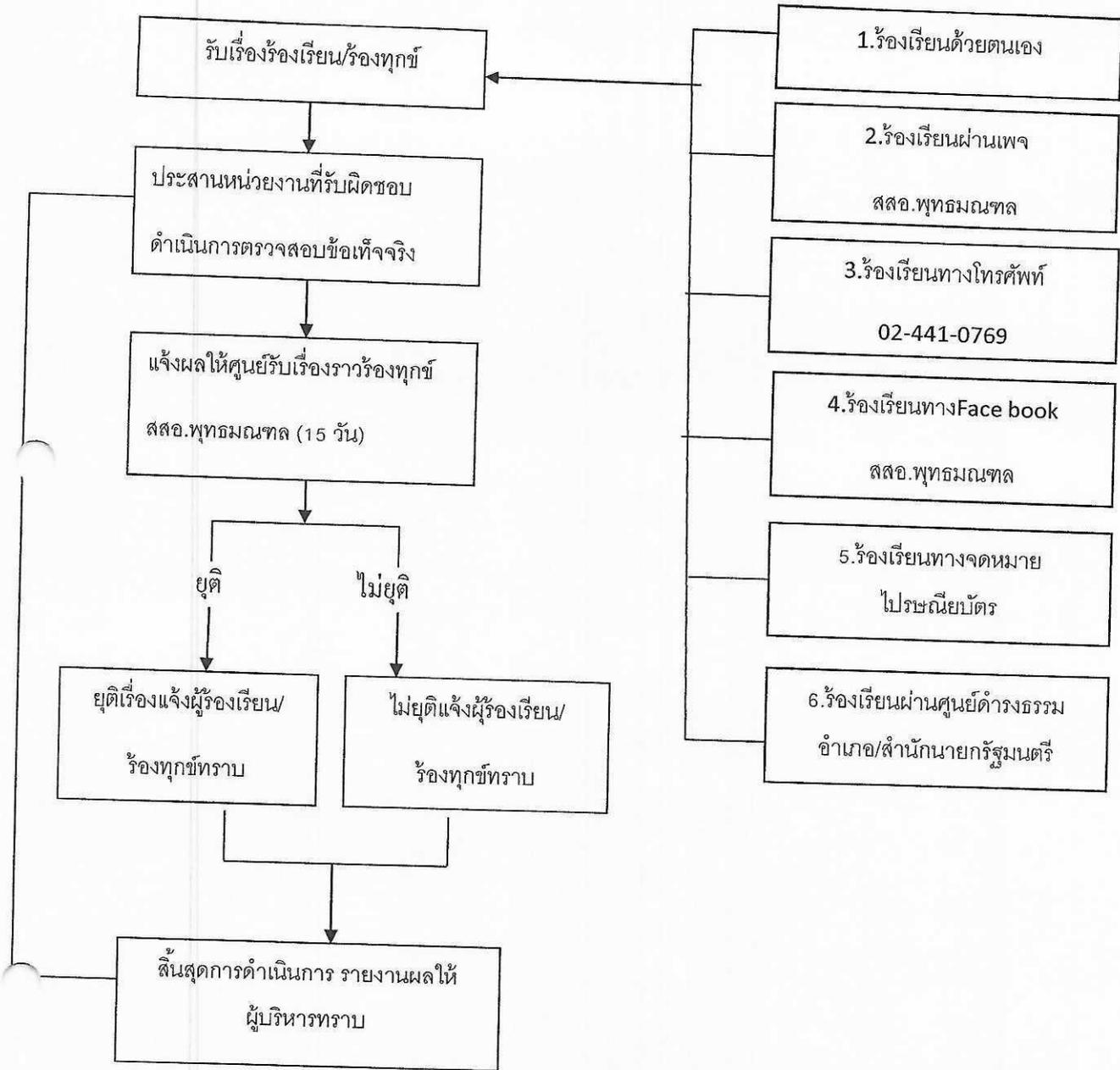
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่

เวลา 08.30-16.30

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



9. ขั้นตอนการปฏิบัติ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

9.3 แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไลน์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 02-441-0769	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ /จังหวัด/ สำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book / เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย คัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

14.2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อน มาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

15.มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล –

หมายเลขโทรศัพท์ 02-441-0769

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร้าวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชน.....เลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๒-๔๔๑-๐๗๖๙

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑลพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๒-๔๔๑-๐๗๖๙

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ นฐ/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์() ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้ แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล และได้ มอบหมาย ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล และได้ จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๒-๔๔๑-๐๗๖๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ นร...../.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล

ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล

จังหวัดนครปฐม

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ที่ นร...../..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๒-๕๕๑-๐๗๖๙