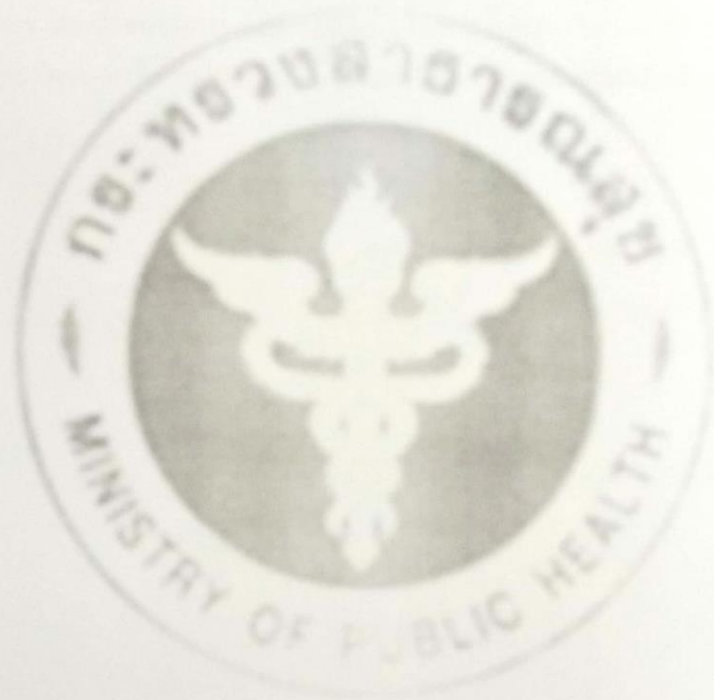


คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปลวกชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปลวกชัย จังหวัดบุรีรัมย์

พฤศจิกายน ๒๕๖๒

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑-๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน | ๔-๕ |
| การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบฟอร์ม | ๕ |
| จัดทำโดย | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| - แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ | |
| - คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ | |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ ยุติธรรม ปราศจากการทุจริต ฉ้อราษฎร์ บังหลวง ควบคู่ไปกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลพลาชัย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนต่างๆ โดยในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนยังทำหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลพลาชัย ตำบลสะเดา อำเภอพลพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่

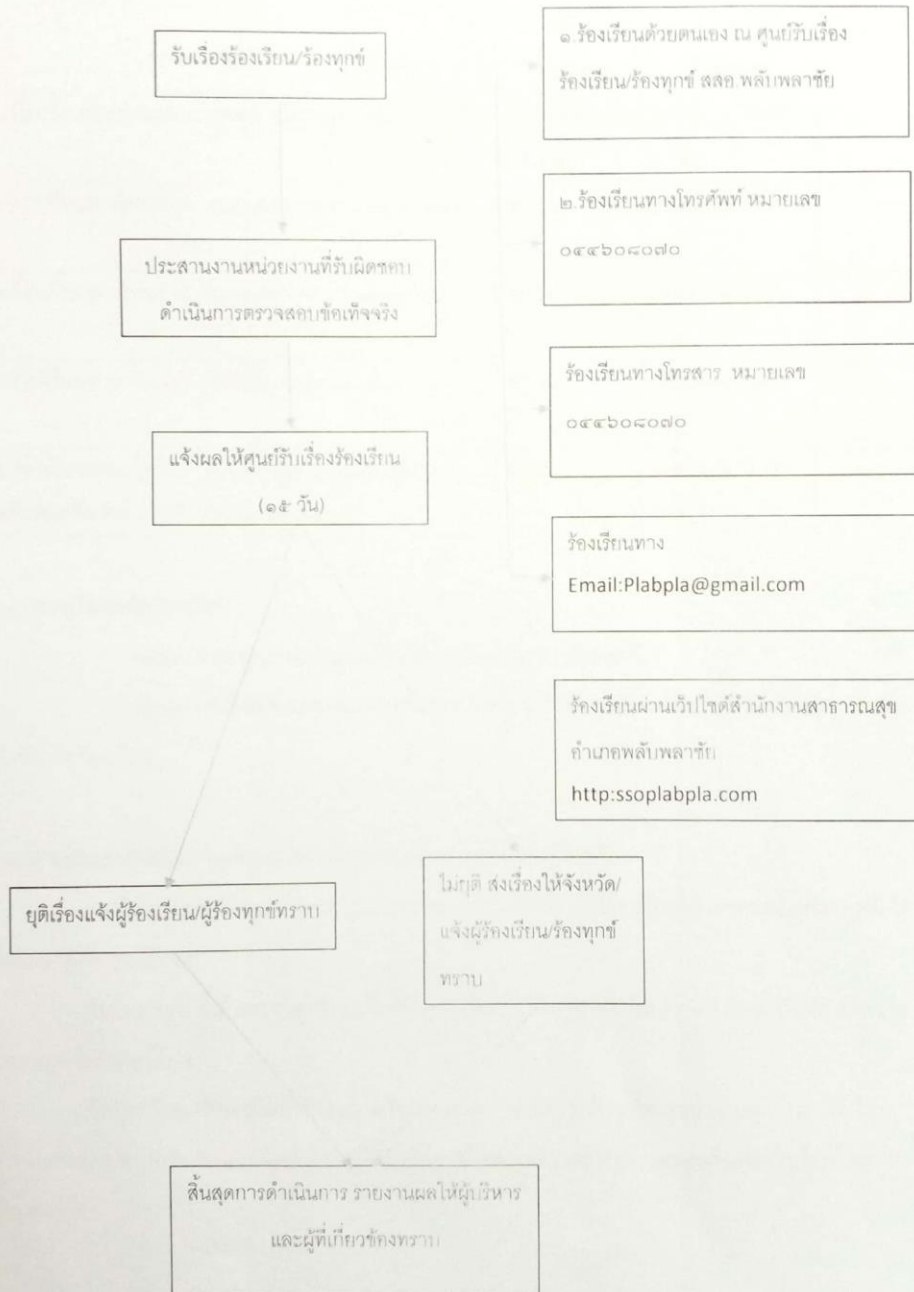
การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาชัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วย ตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ ของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาชัย

๗. ช่วงเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาชัย เปิดให้บริการเรื่องราวร้องเรียนทุกวัน
ราชการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลายชัย



๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาในการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๔ ๖๑๑ ๖๐๗๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๙๔ ๖๑๑ ๖๐๗๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ๔. ร้องเรียนทาง Email : Plabpra@gmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลายชัย http://22Plabplachai.com | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุด

บันทึก ข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

– กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

– ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึก ข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น -๔-

– ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลายชัย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่ง ใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและ แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง / จดหมาย / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ /Facebook/line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕. แบบฟอร์ม รับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาชัย

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....ถนน.....

หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกให้โดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลับพลาชัย ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยมีเอกสารหลักฐานแนบประกอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- () สำเนาทะเบียนบ้าน
- () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- () เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้น เป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ

ทั้งทางอาญาและทางแพ่งหากจะมี

ลงชื่อ..... (ผู้ร้อง)

(.....)

ลงชื่อ..... (ผู้รับคำร้อง)

(.....)