



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

และ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขสุโขทัย

จังหวัดสุโขทัย

โทร. ๐-๔๒๗๖-๙๐๗๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ	๕
มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	๕
ภาคผนวก	๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็น กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ตอบสนองนโยบายของรัฐ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ / ประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กุสุมาลย์และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กุสุมาลย์ (กลุ่มงานประกันสุขภาพ)๑๐๖ หมู่ ๑๗ ถนนสกลนคร -นครพนม ตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๑๐ โทร.๐๔๒-๗๖๙๐๒๓ ต่อ ๒๐๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอกุสุมาลย์
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ผ่าน

ช่องทางต่างๆ

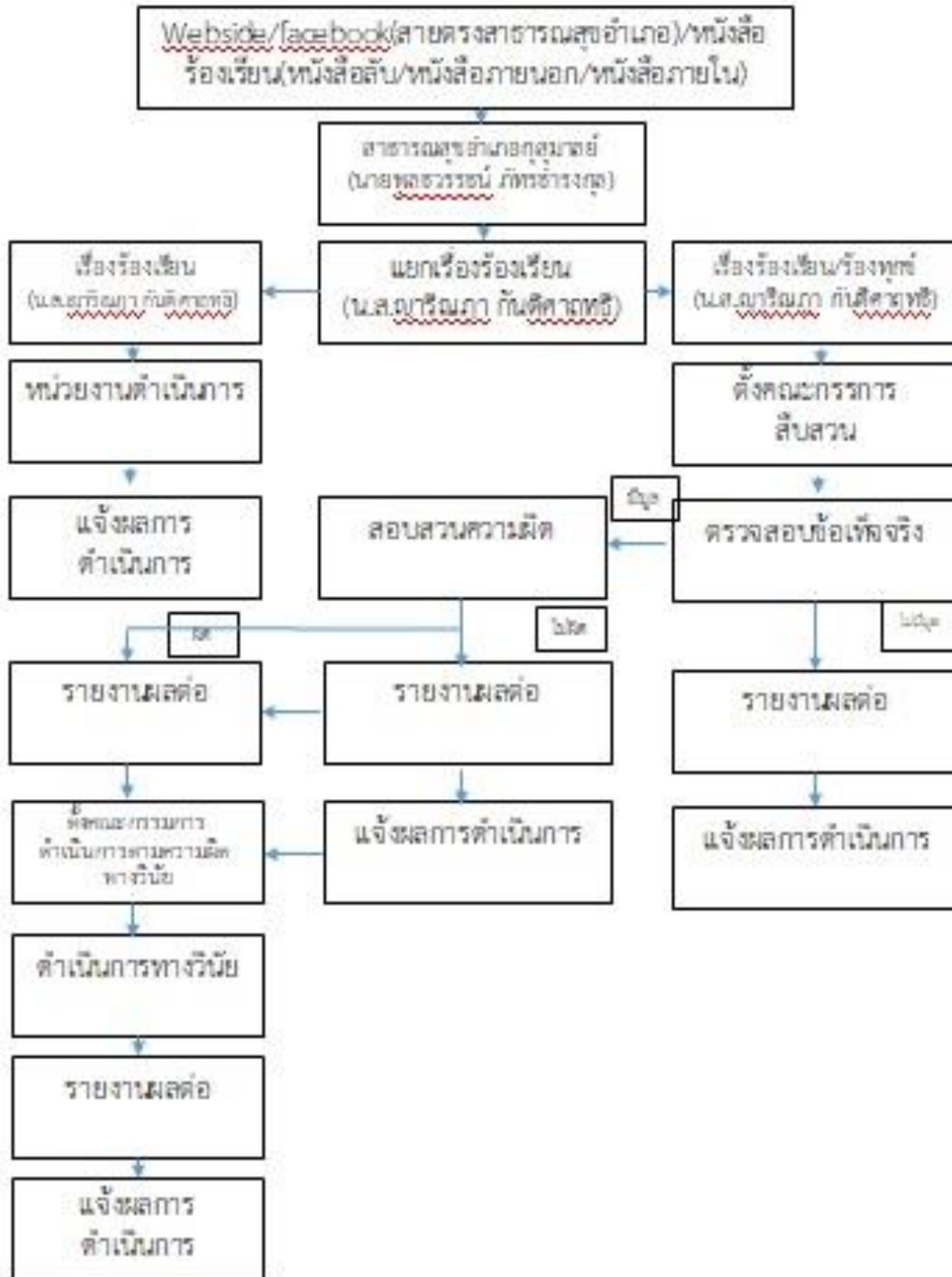
ช่องทางรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อมูลแนะนำ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงผู้บริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น -ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

แผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองกล่อก แดง จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=h_kusuman
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล้องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๔๒-๗๖๙๐๒๓ ต่อ ๒๐๒
๗. ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กุสุมาลย์ทราบ

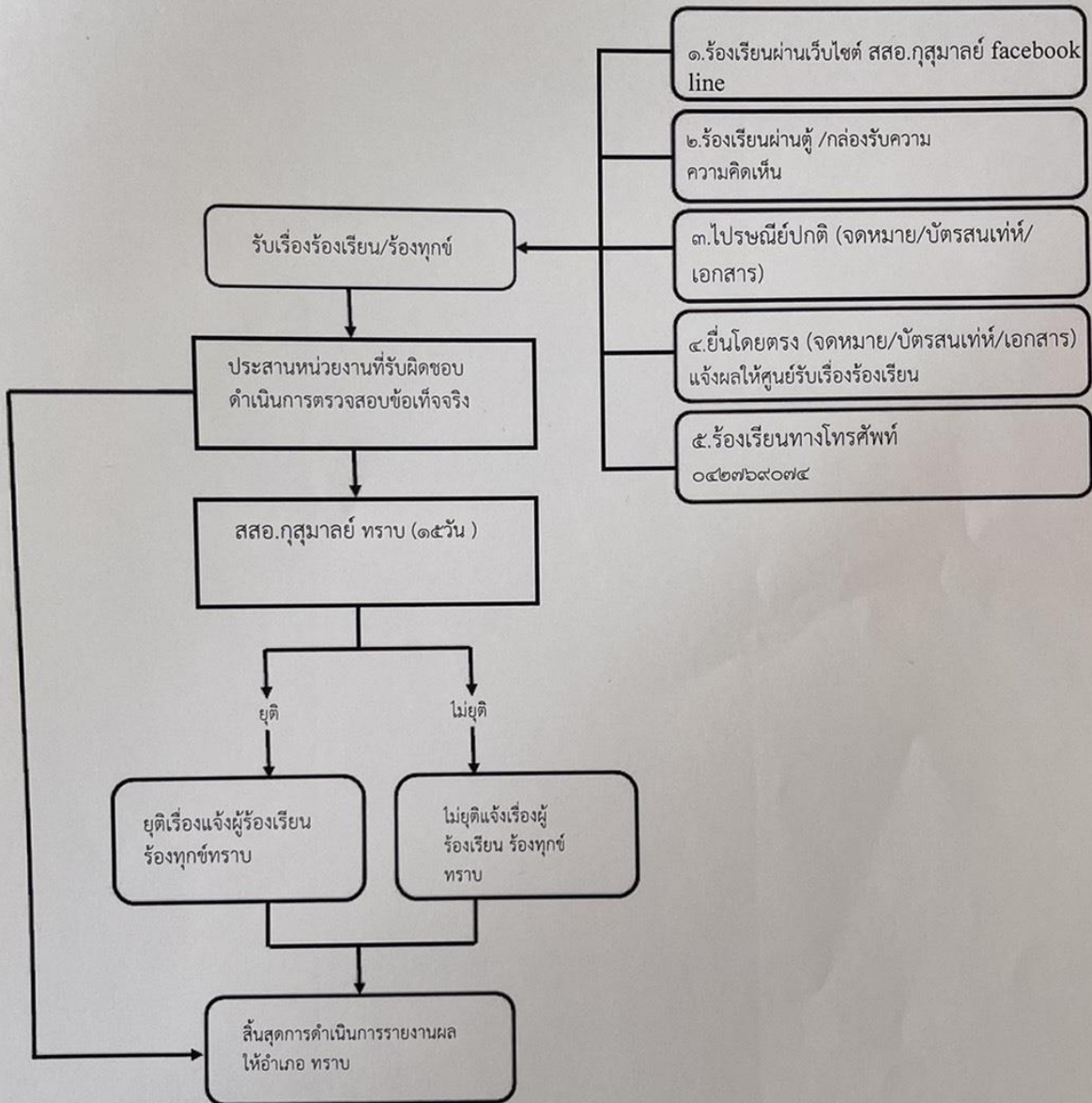
๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทุกสัปดาห์
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

Flow chart การรับเรื่องราวการร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุสุมาลย์
http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_kusuman
kusuman.00494@gmail.com
โทรศัพท์ 042769074