



1.6 ชาวประชาสัมพันธ์.
pdf

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย
จังหวัดยโสธร**

โทร. ๐-๔๕๗๙-๙๑๑๕

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

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
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	๕
ภาคผนวก	๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ตอบสนองนโยบายของรัฐ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย / ประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมหาชนะชัยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) หมู่ ๒ ถนนเรือนแสนกรรม ตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ๓๕๑๓๐ โทร.๐๔๕-๗๙๙๑๑๕

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอมหาชนะชัย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้อง เรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ ข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะ

ชัยผ่านช่องทางต่างๆ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อ มูลแนะนำ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงผู้บริหาร/เว็บไซต์/ กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น -ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย เพื่อความสะดวกในการ
ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	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. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมาหะชัย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า http://www.sasukmaha.org/complaint/rec_complaint.php
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๔๕-๗๙๙๑๑๕
๗. ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัยทราบ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย ทุกสัปดาห์
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย

<http://www.sasukmaha.org/>

โทรศัพท์ 0 4579 9115

