



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

โทร ๐๕๔-๒๖๖๑๐๓

<https://ssomaemoh.com/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหาร

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
จัดทำโดย	4
แบบฟอร์ม	4
ภาคผนวก	
- แบบรับข้อร้องเรียน	

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ
จังหวัดลำปาง 52220

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

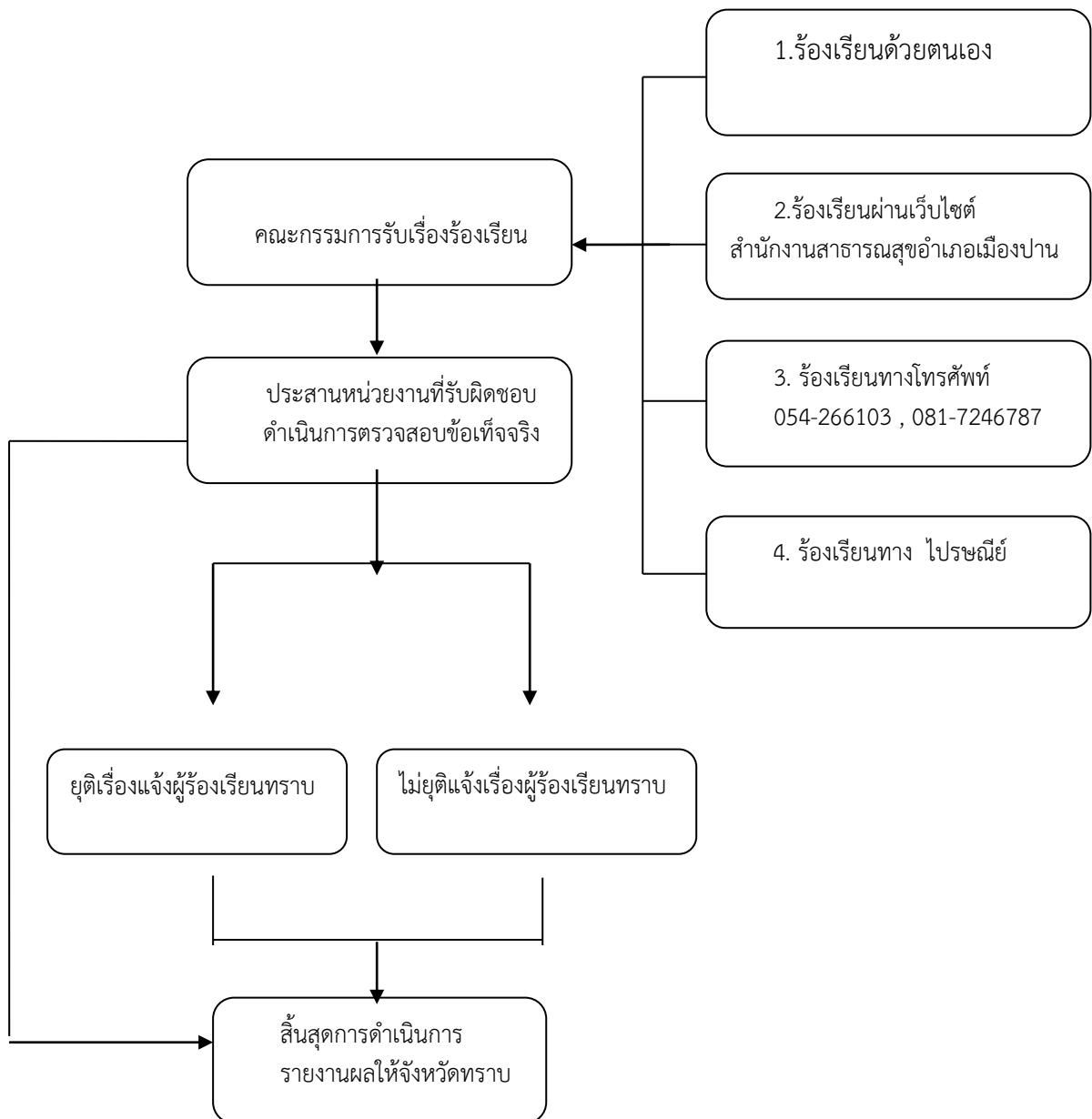
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ไปรษณีย์/Line

เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 7.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งอำเภอแม่เมาะ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://ssomaemoh.com/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 054-266103	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางกรร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ไปรษณีย์/Line คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

14. จัดทำโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง 52240

- เบอร์โทรศัพท์ 054-266103
- เบอร์โทรสาร 054-266103
- เว็บไซต์ <https://ssomaemoh.com//>

15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบรับซื้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและมีความประสงค์ให้
(เปิดเผย / ปกปิด)ชื่อ ที่อยู่ของข้าพเจ้า

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือ แนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment:EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖.

(ปกหลัง)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ
ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
โทรศัพท์ 054-266103