



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

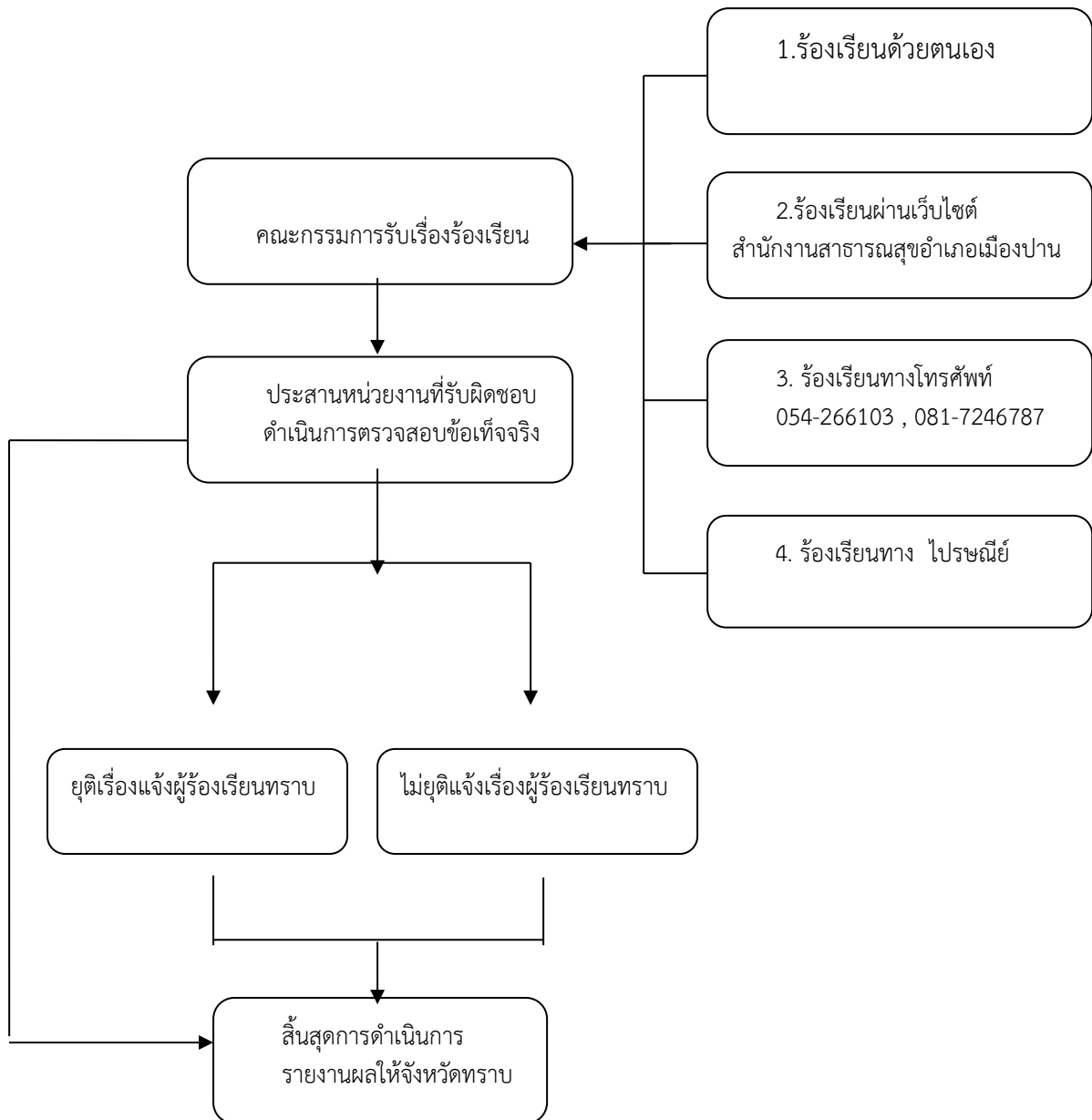
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ไปรษณีย์/Line

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 พัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางกรร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ไปรษณีย์/Line คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ

14. จัดทำโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง 52240

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

15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบรับข้อร้องเรียน

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

หัวข้อ : -คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบ



(นายอนุกุล หนูสุข)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายศุภณัฐกรณ์ มูลฟู)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

วันที่ ๒๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายอนุกุล หนูสุข)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘