



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน
ปฏิบัติไม่ชอบปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและ
ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน
ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กับการดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
เช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุขการให้บริการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับ
ประชาชนและเจ้าหน้าที่ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้
รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัง
จันทร์ได้กำหนด กระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน
ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน
หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ	5
5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.7 การรวบรวมข้อมูล	10
6.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
6.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
8. ระบบติดตามและประเมินผล	11
9. ประโยชน์ที่ได้รับ	11

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

1. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการส่ง ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง/ร้องทุกข์เรียนโดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

เพื่อเดินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆเช่น สำนักสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เบอร์โทร038-666190 ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์ของสำนักสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ กล้องแสดงความรู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สาธารณสุขอำเภอวังจันทร์มีหน้าที่อนุมัติควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์ที่ประชาชนยื่นหนังสือ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ ติดต่อด้วยตนเอง
2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038-666190

3. ผู้รับเรื่อง ร้องทุกข์

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

1. โทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เบอร์ 038-666190
2. มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์
3. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ www.wangchanhealth.com
4. ส่งจดหมายมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ ต.ชุมแสง อ.วังจันทร์ จ.ระยอง 21210
5. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิด ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

1. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เพื่อพิจารณาตามลำดับ
3. ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 3 วัน ทำการ
4. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- 1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- 2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ความเห็น ความต้องการเสนอแนะข้อต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
- 3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ ให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ
- 4) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอสำนักงานสาธารณสุข เพื่อพิจารณา
- 5) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน ทำการ
- 6) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

1. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
2. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
4. พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ถ้าดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
5. สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหน่วยงาน ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
6. ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน ทำการ

7. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

- กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์-สกุลผู้ร้องไม่มีชื่อที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน (พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา

- กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่3 การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ โดยตรง
- ส่งFAX ไปที่ส่วนราชการ/อ.เภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้
- ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ

- มูลเหตุของปัญหา
- การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่5 ครบกำหนดรายงานแล้วหน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติรายงานภายใน 5 วันทำการ

ขั้นตอนที่6 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน 3 วัน ทำการ

ขั้นตอนที่7 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่8 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

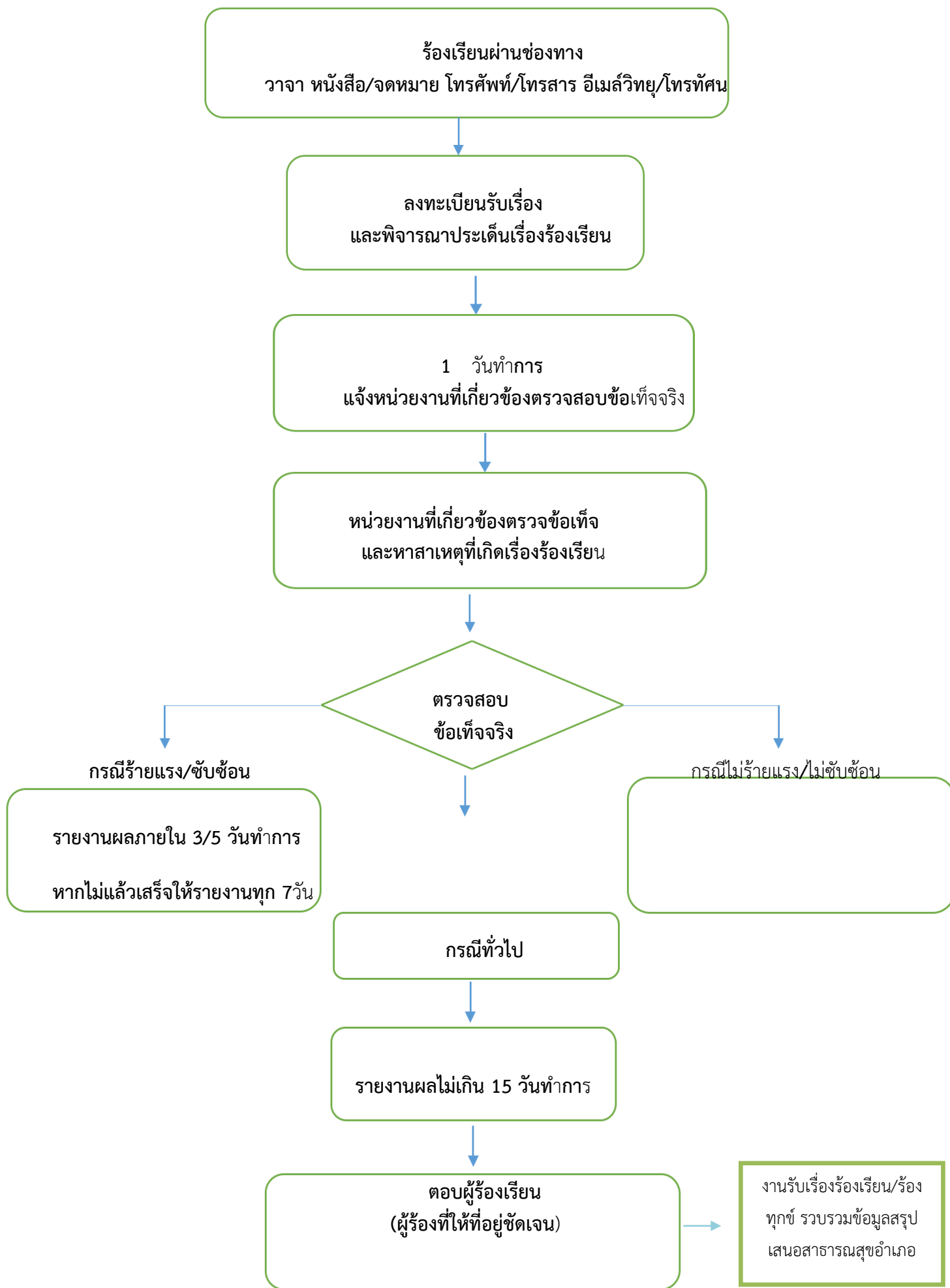
รับทราบ

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน ดำเนินการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ วังจันทร์
ขั้นตอนที่2	วิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน		
ขั้นตอนที่3	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ แล้วรายงานให้สาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5วัน	7 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่5	แจ้งเตือนครั้งที่ 1 รายงานภายใน 5 วันทำการ	5 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่6	แจ้งเตือนครั้งที่ 2ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ	3 วันทำการ	
ขั้นตอนที่7	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อ	1 วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ วังจันทร์
ขั้นตอนที่8	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนิน	7วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ วังจันทร์

	จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข		
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	15 วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ วังจันทร์

6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน1วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบ

6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน 15 วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน3วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5วัน
- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า5วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สาธารณสุขอำเภอทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สาธารณสุขอำเภอพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีที่ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้อง/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย 1 วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง)และบันทึกลงในฐานข้อมูลพร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ต้องตามด้วยตนเองและหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานสาธารณสุขอำเภอเพื่อส่งการต่อไป

6.1.7 การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สาธารณสุขอำเภอจะรวบรวมข้อมูลเรียนร้องทุกข์ต้องร้องเรียนชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเสนอเสนอสาธารณสุขอำเภอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

6.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนโทร 038-666190 ต่อ 102

7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนแรก ระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับ ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

8. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลจะติดตามผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับ คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือเรียนสาธารณสุขอำเภอพิจารณาในการประชุมต่อไป

9. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้เรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน สาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ ๒๕๖๖
หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

ชื่อกลุ่มงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง

วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน
 - ข้อมูลพื้นฐานผู้บริหาร
 - นโยบายของผู้บริหาร
 - โครงสร้างหน่วยงาน
 - หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งฯ
 - กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานฯ
 - ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯ
 - ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน
 - ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

๒. วิทยาลัยฯ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจรรยาบรรณเจ้าหน้าที่ของรัฐฯ

๖. ยุทธศาสตร์ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ

๗. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๘. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๙. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ

๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณฯ

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการฯ

๑๕. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ

๑๖. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ

๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

-รายงานผลการจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างและจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

-แผนการจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๗

-รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างฯ

-ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขฯ

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวณัฐกุล รุจีวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอวังจันทร์
วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวนฤมล นามวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖