



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

หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้ง

ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ

ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038-666190

3.ผู้รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์

### 5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

1. โทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เบอร์ 038-666190

2. มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์

3. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ [www.wangchanhealth.com](http://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/อำเภอ 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 วันทำการ

ขั้นตอนที่7 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่8 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

#### ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับทราบ

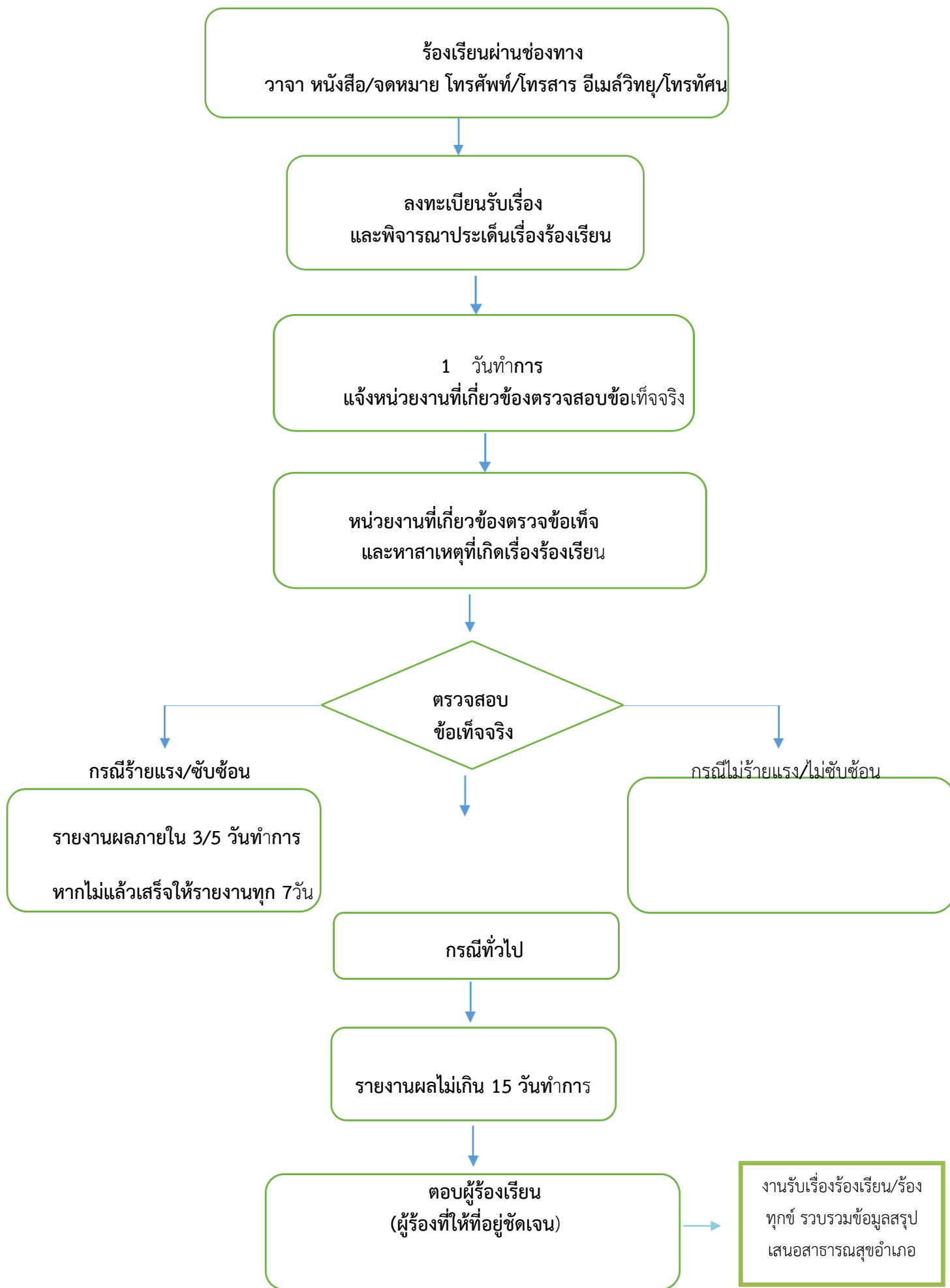
## 6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ)

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



|              |  |             |   |
|--------------|--|-------------|---|
|              | จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว<br>ทางแก้ไข |             |   |
| ขั้นตอนที่ 9 | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ                                    | 15 วันทำการ | สำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ<br>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/ทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย 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

