

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ
เจ้าหน้าที่

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้สำหรับประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือแนวทางในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง
ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	ด
ขอบเขต	ด
คำจำกัดความ	ด
ช่องทางการให้บริการ	ด
ระยะเวลาดำเนินการ	ช
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ช
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ช
การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	ฅ
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	ฅ
การตอบข้อร้องเรียน	ฅ
การรวบรวมข้อมูล	ฅ
ระบบติดตามและประเมินผล	ฉ
เอกสารระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน	ค
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	ค
ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	ช
บรรณานุกรม	ฉ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย และ รพ.สต.ในสังกัด อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในองค์กร หน่วยงานภายนอกองค์กร และประชาชนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

ช่องทางการให้บริการ

๑. ระยะเวลาการให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา ๐๘.๓๐น. น.- ๑๖.๓๐น.

๒. ช่องทางการให้บริการ

๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย ๐๓๘ ๖๔๑๓๐๕ / ๐๓๘ ๖๔๒๗๗๑ โทรสาร ๐๓๘ ๖๔๑๓๐๕ / ๐๓๘ ๖๔๒๗๗๑

๒.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน

๒.๒.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เลขที่ 139 หมู่ 4 ต.หนองละลอก
อ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง

๒.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : bankhai 2105@ gmail.com

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย

๒.๔. ช่องทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เลขที่ ๑๓๙ หมู่ที่ ๔ ถนน บ้าน
ค่าย -ระยอง ต.หนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐

(๒)

ระยะเวลาดำเนินการ

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้หากการร้องเรียน กรณีเกี่ยวข้องกับวินัยหรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี
๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ ได้มีการชี้แจง ให้คำปรึกษา หรือระงับเหตุ หรือยุติเรื่อง หรือ การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. สาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน
๒. ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน
๓. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริหาร) ดำเนินการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ
 - ๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ตรวจสอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘ ๖๔๑๓๐๕ / ๐๓๘ ๖๔๒๗๗๑ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓)

๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือ ของประเด็นเรื่องร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้น เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบ

๕. การรวบรวมข้อมูล

งานบริหารจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกสามเดือน (หากมีเรื่องร้องเรียน)

๖. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานบริหาร งานทรัพยากรบุคคล งานประกันสุขภาพ และงานที่เกี่ยวข้อง

๗. การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน ทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

(4)

ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญ ต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

๑. หน่วยงานภายใน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้ง ๑๕ แห่ง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานมายังงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย ภายในวันที่ ๓๐ ของเดือน ธันวาคม มีนาคม มิถุนายน และเดือน กันยายน

๒. งานบริหารติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหาร (สาธารณสุขอำเภอ) เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

เอกสาร ระเบียบที่ใช้ในการประกอบการดำเนินการ

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการพ.ศ. 2540
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2551
3. พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย และหน่วยงานในสังกัด

วันที่.....เวลา.....
ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....
ที่อยู่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล).....
หน่วยงาน..... สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่.....
ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน

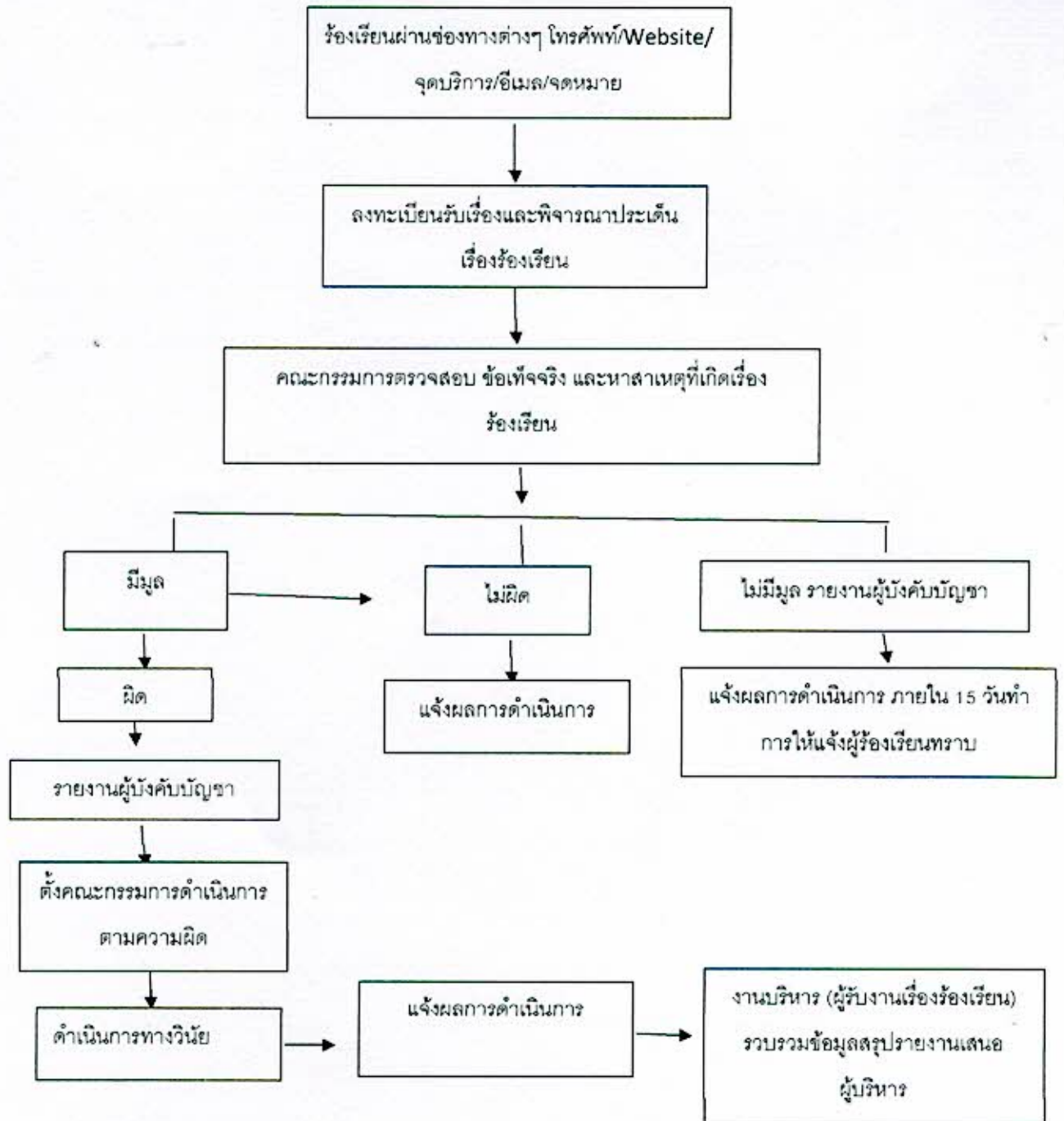
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำตอบเบื้องต้น

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

(6)

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย



บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552