

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนทั่วไป

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปของหน่วยงาน การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อใช้สำหรับประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือแนวทางในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการ ดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ เจ้าหน้าที่และประชาชนที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง
พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
ระยะเวลาดำเนินการ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
1.ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	2
2.การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	3
3.การตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
4.การตอบข้อร้องเรียน	3
5.การรวบรวมข้อมูล	3
6.ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	3
ระบบติดตามและประเมินผล	4
เอกสารระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน	4
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	5
ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	6
บรรณานุกรม	

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

หลักการและเหตุผล

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

ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในองค์กร หน่วยงานภายนอกองค์กร และประชาชนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

ช่องทางการให้บริการ

1. ระยะเวลาการให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30 น. – 16.30 น.
2. ช่องทางการให้บริการ
 - 2.1 ช่องทางโทรศัพท์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย 038 641305 / 038 642771 โทรสาร038 641305 / 038 642771
 - 2.2 ช่องทางจุดบริการประชาชน
 - 2.2.1 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เลขที่ 139 หมู่ 4 ต.หนองละลอก อ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง
 - 2.3 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : bankhai 2105@ gmail.com
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย
 - 2.4 ช่องทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย เลขที่ 139 หมู่ที่ 4 ถนน บ้านค่าย – ระยอง ต.หนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง 21000

ระยะเวลาดำเนินการ

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
ทั้งนี้หากการร้องเรียน กรณีเกี่ยวข้องกับวินัยหรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี
2. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด
3. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ ได้มีการชี้แจง ให้คำปรึกษา หรือระงับเหตุ หรือยุติเรื่อง หรือ การแจ้งผลการ
พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. สาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน
2. ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน
3. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริหาร) ดำเนินการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน
 - 1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ
 - 1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ตรวจสอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่
สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของ
ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง
จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด จะต้องสามารถรับ
เรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความ
ไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน
15 วัน ทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038 641305 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือ ของประเด็นเรื่องร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้น เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

4. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบ

5. การรวบรวมข้อมูล

งานบริหารจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกสามเดือน (หากมีเรื่องร้องเรียน)

6. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน งานบริหาร งานทรัพยากรบุคคล งานประกันสุขภาพ และงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐาน

-การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน ทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

(4)

ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญ ต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

1. หน่วยงานภายใน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้ง 15 แห่ง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย ภายในวันที่ 30 ของเดือน ธันวาคม มีนาคม มิถุนายน และเดือน กันยายน
2. งานบริหารติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหาร (สาธารณสุขอำเภอ) เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

เอกสาร ระเบียบที่ใช้ในการประกอบการดำเนินการ

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
3. พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
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

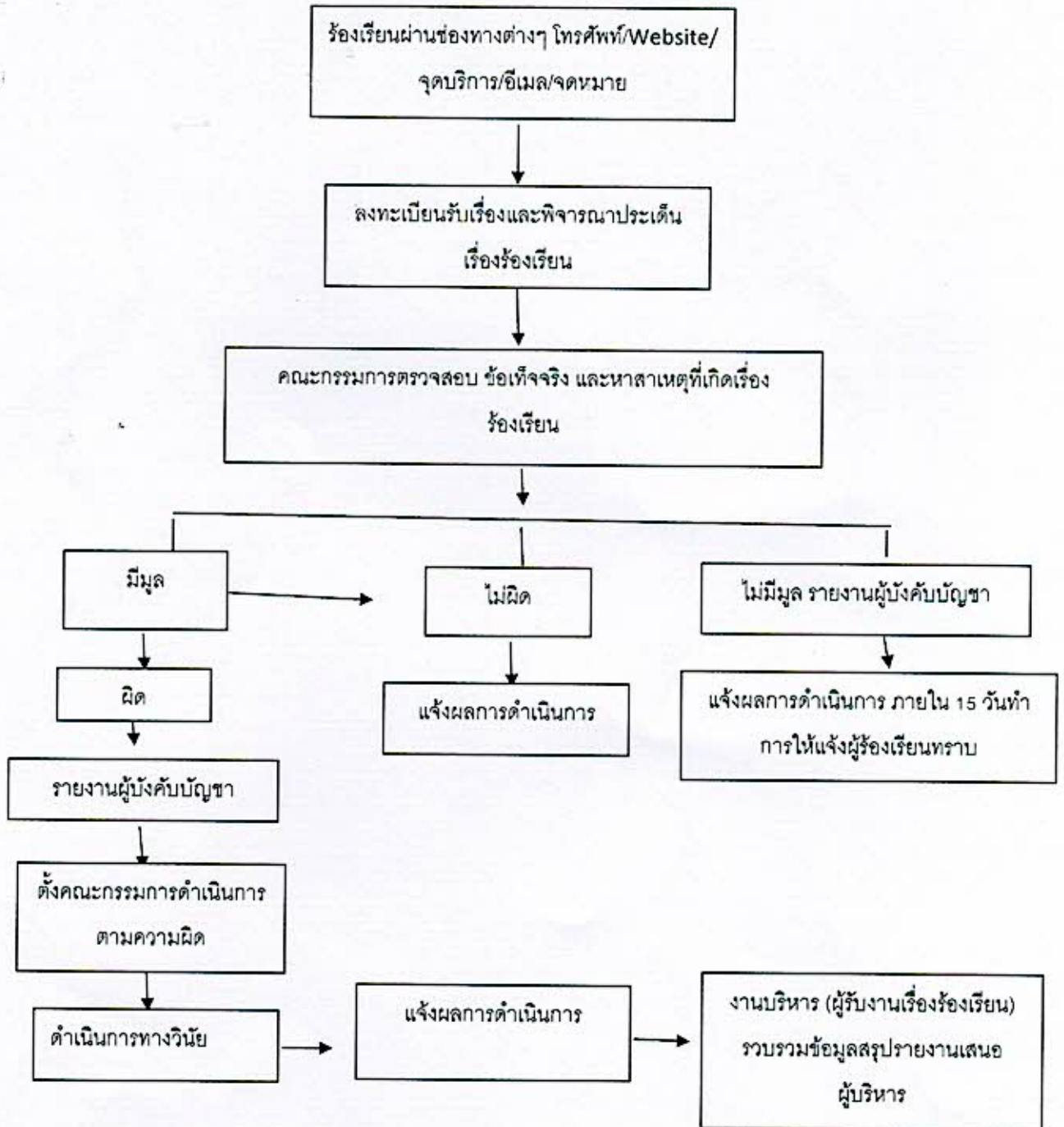
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำตอบเบื้องต้น

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

(6)

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย



บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552