

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/

สำนักสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

โทร ๐ ๗๕๖๒ ๐๒๑๘, ๐ ๗๕๖๑ ๑๐๑๒-๓

WWW. <http://203.157.232.1/webkbo61>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ จึงได้จัดคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ทำการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ถนนอุตรกิจ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นคณะกรรมการในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ค าชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

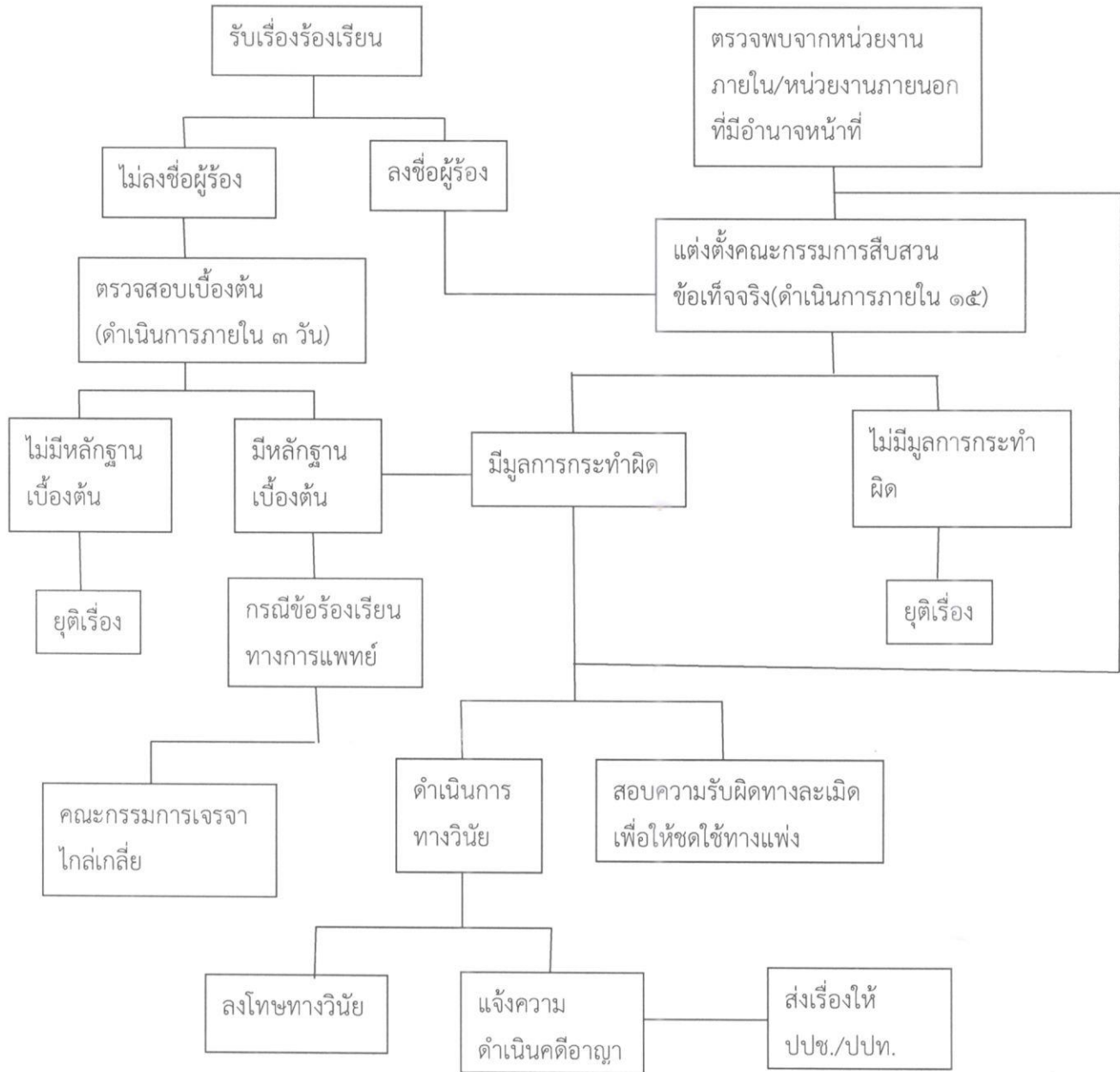
๗.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

๗.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

๗.๓ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๒ ๐๒๑๘

๗.๔ ทางหนังสือ

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ มอบหมายคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ในด้านต่าง คือด้านวินัย ด้านบริการทางการแพทย์การสาธารณสุข ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการสาธารณสุข ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านอื่นทั่วไป

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่อง ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกหกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภายใน ๗ วัน

๑๖. รายชื่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. นายภิญโญ ธารางกูร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางอรุณศรี เทียนกิ่งแก้ว	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายบุญฤทธิ์ การบุญเมธี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวเรณู เผ่าฉนิช	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวภัทราภรณ์ เพชรมาก	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวณิย์ จรเจนเกียรติ	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายอรรถสิทธิ์ ก้อนสูงเนิน	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน	กรรมการ
๘. นายสมหมาย แยมยั้ง	นิติกรชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

ลำดับที่.....

.....

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย (ระบุชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับ
ผลการดำเนินการ) ที่อยู่.....

โทร.....

๒. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ เวลา..... น.

๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ชื่อ.....ตำแหน่ง

๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

.....

.....

.....

6. สำเหตุของข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

๗. การแนะนำชี้แจงเบื้องต้น.....

.....

.....

๘. กำหนดว่าจะแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน.....วัน

.....