



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน

ร้องทุกข์

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนา真ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและ
ประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิด
โอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอ
ข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชน
ผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ
ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้ ในการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒

สถานที่ตั้ง

๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔

วัตถุประสงค์

๕

คำจำกัดความ

๖

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๑๐

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๑๓

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔

มาตรฐานงาน

๑๕

แบบฟอร์ม

๑๖

จัดทำโดย

๑๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพำสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลลัพธ์ที่ดีของบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบ้าบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประஸบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จึงได้จัดตั้งส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ถนนโพธิ์พระยา-ท่าเรือ เลขที่ ๑๒๒ หมู่ ๔ ตำบลบ้านอ้อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ สูกจ้างและรวมถึงพนักงานกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

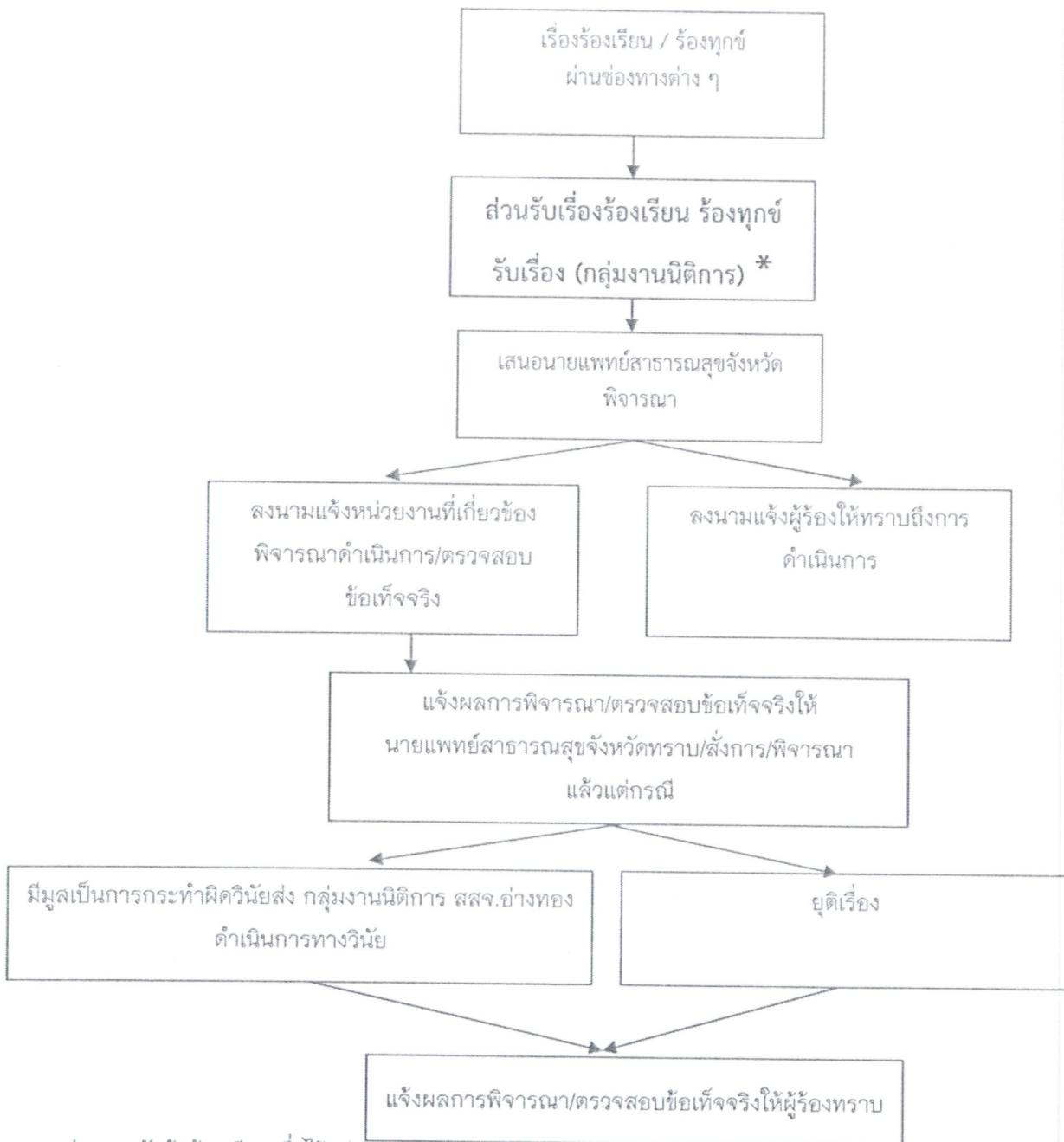
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจง/การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

* กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของกลุ่มงานนิติการ ซึ่งได้แก่

๑. นายเด็จ อุบาลี หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

๒. นายชัชชัย นาคายศ ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
แจ้งด้วยตนเอง ณ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๑๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๖๖	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันในเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

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 ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อ่างทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในกรณีแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวด่วนเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๒๖ หรือ ๐๙ ๑๒๔๕๐ ๑๑๓
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๑ ๓๐๓๗

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... ขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
อ่างทอง เนื่องจาก

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ ระบุ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขอรหัสพท.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

ชื่อหน่วยงาน : งานตรวจสอบและควบคุมภายใน

วัน/เดือน/ปี : ๖๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

กัลยารัตน์ โพธิ์กิจ

(..... นางกัลยารัตน์ โพธิ์กิจ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๖๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

อมรา ชมแพ

(..... นางอมรา ชมแพ)

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า)

วันที่ ๖๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กัลยารัตน์ โพธิ์กิจ

(..... นางกัลยารัตน์ โพธิ์กิจ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๖๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖