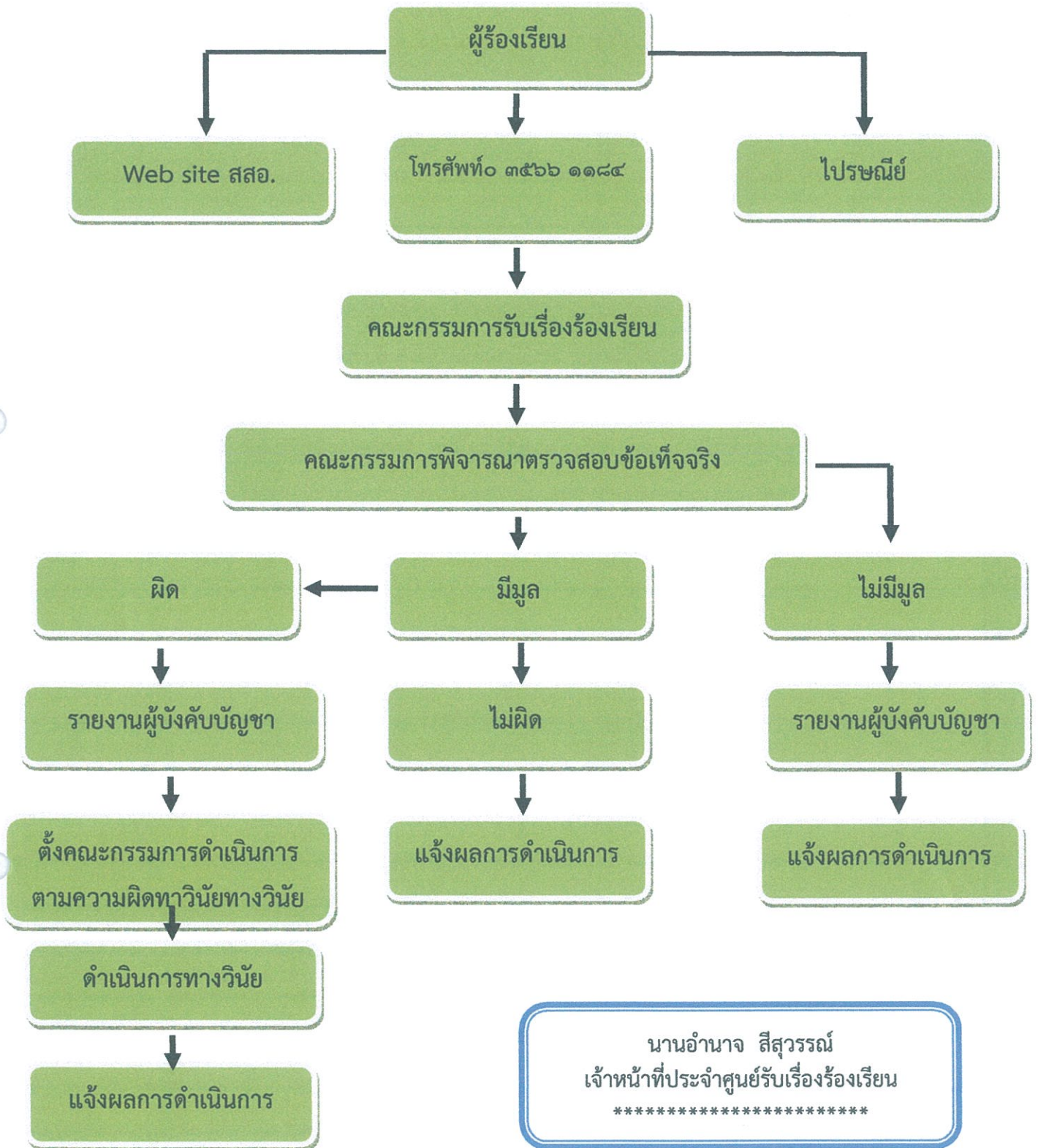
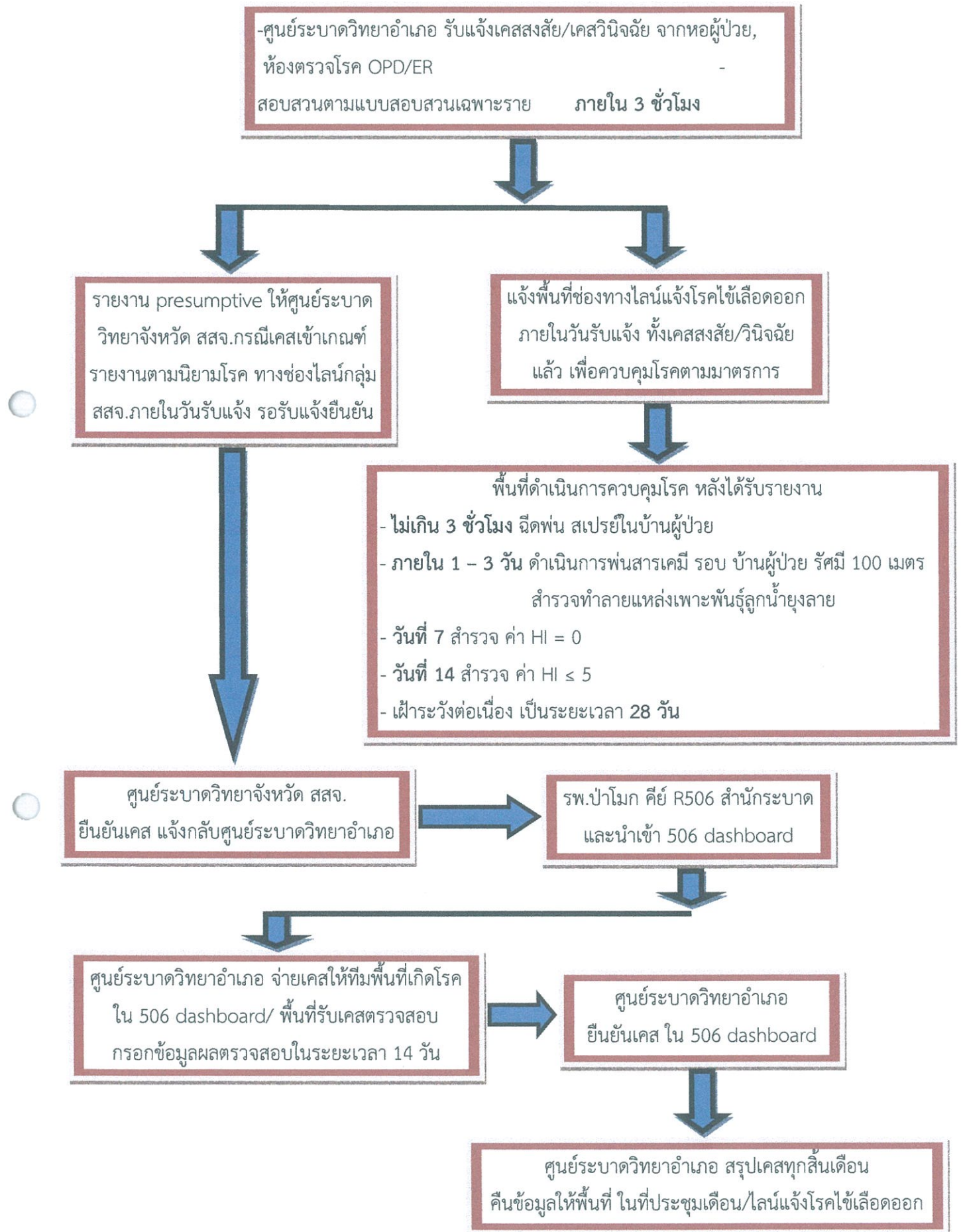


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



Flow chart การรายงานโรคไข้เลือดออก



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมกเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานโดยสายตรงถึงสาธารณสุขอำเภอ หรือจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน อีเมล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยการส่งเอกสารที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการจัดการขยะมูลฝอยกลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหน้าที่ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

งานที่ให้บริการ	การลงทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	โทรศัพท์	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๑๑๘๔	จันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก		จันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางปลากด	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๓๖	
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าโมก	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๒๙๙๐	
๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพายทอง	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๓๕	
๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสายทอง	โทร. ๐ ๓๕๘๖ ๗๔๐๔	
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโรงช้าง	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๓๒	
๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนรสิงห์	โทร. ๐ ๓๕๘๕ ๒๐๒๓	
๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเอกราช	โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๒๒๓๔	
๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเลน	โทร. ๐ ๓๕๘๖ ๗๐๔๐	
๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโผงเผง	โทร. ๐ ๓๕๘๖ ๗๐๙๔	
๑๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกลางเสด็จ	โทร. ๐ ๓๕๘๖ ๘๐๓๔	

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๕ กำหนดให้ บุคคลทุกมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ ซึ่งบุคคลในนี้หมายถึง บุคคลที่สัญชาติไทย

ดังนั้น ผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ บุคคลที่มีสัญชาติไทย มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก และไม่มีสวัสดิการด้านการรักษาอื่นใดที่รัฐจัดให้ ได้แก่

๑. ผู้มีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม
๒. ข้าราชการหรือลูกจ้างของส่วนราชการ ผู้มีสิทธิเบิกได้จากกรมบัญชีกลาง
๓. พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ
๕. ครูเอกชน

๖. บิดา มารดา คู่สมรส บุตรหรือบุคคลอื่นใดที่ได้รับสวัสดิการการรักษาพยาบาลโดยอาศัยสิทธิของบุคคลตาม ข้อ ๒, ๓ และ ๔ ยกเว้น บิดา มารดา คู่สมรสและบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของบุคคลตาม ข้อ ๕ สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

๗. ข้าราชการการเมือง ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ รัฐมนตรีช่วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา ซึ่งได้จัดหาสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้อยู่แล้ว

๘. คนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศมากกว่า ๓ เดือน หรือผู้ที่ลงทะเบียนเลือกตั้งในต่างประเทศ ผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะต้องยื่นแสดงความจำนงในการลงทะเบียนบัตร ล่วงหน้าหากมีการย้ายที่อยู่ก่อนเข้ารับบริการ ณ สถานพยาบาลของรัฐ

ระยะเวลา	ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
----------	--

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กรณี : สิทธิว่างมาตรา ๘ สิทธิว่างเด็ก	ระยะเวลารอคอย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ยื่นเอกสาร	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ
๒. ตรวจสอบเอกสาร		
๓. ลงทะเบียนบัตรทอง	ทุกวันที่ ๑๐ และ ๒๒ ของทุกเดือน	สำนักงานสาธารณสุข อำเภอป่าโมก
๔. อนุมัติการลงทะเบียน*	ทุกวันที่ ๑๕ และ ๒๘ ของทุกเดือน	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ
กรณี : เปลี่ยนประเภทบัตร / ต่ออายุบัตร	ระยะเวลารอคอย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ยื่นเอกสาร	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ
๒. ตรวจสอบเอกสาร		
๓. ลงทะเบียนบัตรทอง	ทุกวันที่ ๑๐ และ ๒๒ ของทุกเดือน	สำนักงานสาธารณสุข อำเภอป่าโมก
๔. อนุมัติการลงทะเบียน	ทุกวันที่ ๑๕ และ ๒๘ ของทุกเดือน	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ
กรณี : ลงทะเบียนเปลี่ยนหน่วยบริการ ข้ามจังหวัด	ระยะเวลารอคอย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ยื่นเอกสาร	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ
๒. ตรวจสอบเอกสาร		
๓. ออกเอกสารยื่นการขอขึ้นทะเบียนบัตร	ทุกวันที่ ๑๐ และ ๒๒ ของทุกเดือน	สำนักงานสาธารณสุข อำเภอป่าโมก
๔. ลงทะเบียนบัตรทอง		
๕. รอผลการอนุมัติการลงทะเบียน	ทุกวันที่ ๑๕ และ ๒๘ ของทุกเดือน	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ
๖. ติดตามผลการลงทะเบียน	๓๐ วัน นับจากวันยื่นเอกสาร	โทร. ๑๓๓๐ หรือ ๐ ๗๖๓๖ ๑๒๑๖

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

ทะเบียนบ้านในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง	จำนวน
๑. แบบคำร้องลงทะเบียนผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หากเด็กอายุต่ำกว่า ๗ ปี ใช้สำเนาใบสูติบัตร (ใบเกิด)	๑ ฉบับ
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน	๑ ฉบับ

ทะเบียนบ้านต่างจังหวัด	จำนวน
๑. แบบคำร้องลงทะเบียนผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หากเด็กอายุต่ำกว่า ๗ ปี ใช้สำเนาใบสูติบัตร (ใบเกิด) ของผู้ลงทะเบียน	๑ ฉบับ
๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของเจ้าบ้าน ในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง	๑ ฉบับ
๔. สำเนาทะเบียนบ้าน ของเจ้าบ้านในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง	๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

โทร. ๐ ๓๕๖๖ ๑๘๘๔ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก <http://๒๐๓.๑๕๗.๑๒๗.๑๔/pms/>