

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้

### หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การบริหารงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการสาธารณสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของ ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้จึงได้ จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้ ที่อยู่ : ตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง รหัสไปรษณีย์ : ๑๔๑๖๐

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้ ได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้ ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ อำเภอสามโก้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานสาธารณสุข

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

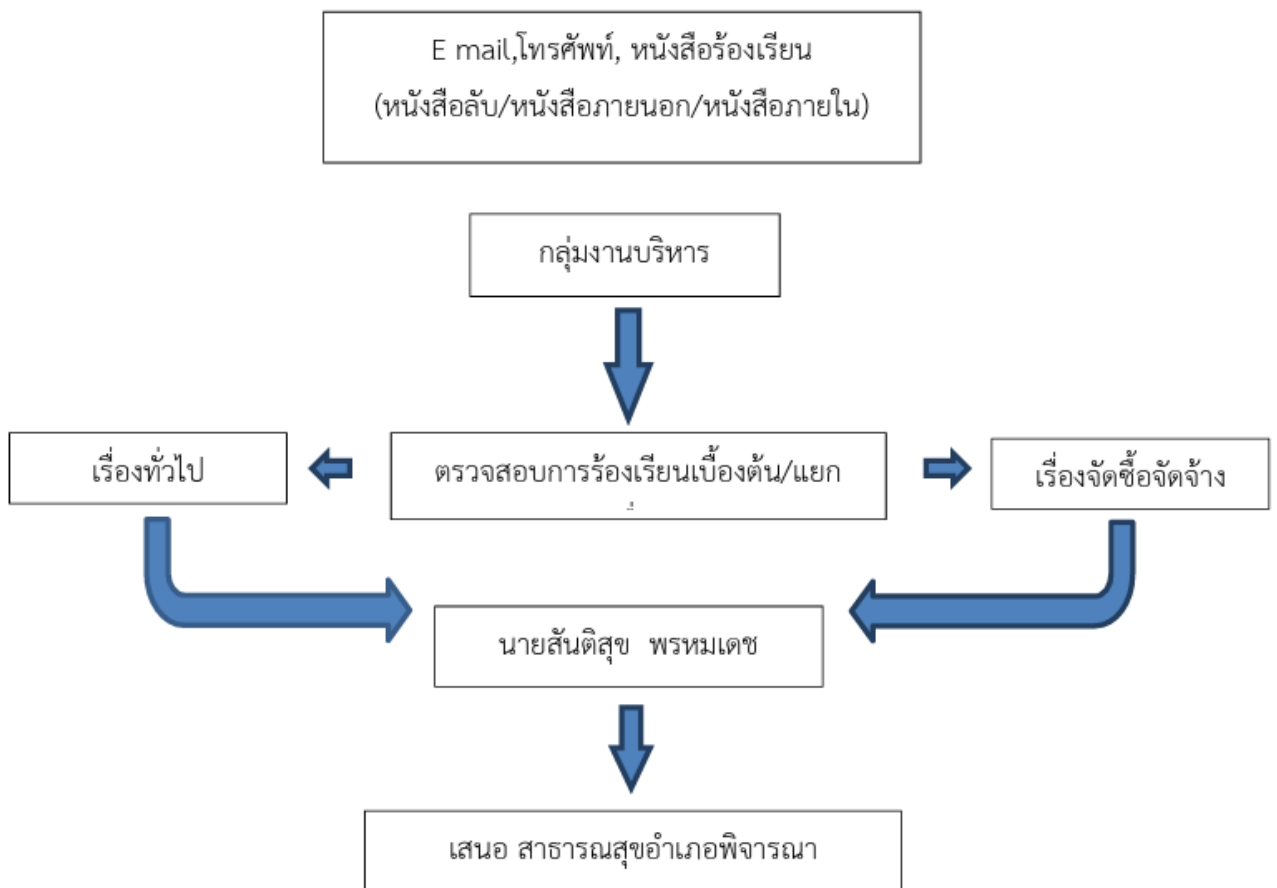
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

### ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



จัดทำโดย : งานตรวจสอบภายใน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของส านักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามค าสั่งของส านักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้เพื่อความสะดวกในการประสานงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานโดย สายตรงถึงสาธารณสุขอำเภอ หรือจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน อีเมล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยการส่งเอกสารที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ ร้องเรียน ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่นการจัดการขยะมูลฝอยกลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนท าทหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง คณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้ง ผลการดำเนินการต่อผู้ ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของส านักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้ ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไข ปัญหา ต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการด าเนินการให้คณะกรรมการ ร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการด าเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณี ได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณา ส่งเรื่องให้ หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่อง ร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

## แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามโก้

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๖๙๗๐๗๖
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๕๖๙๗๐๗๖
- e mail : [Samkohealth@gmail.com](mailto:Samkohealth@gmail.com)