



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
ที่ ๑๕ / ๒๕๖๒
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุม ทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘ โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

๑.๓ แจกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี รับเรื่อง ร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๒.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘ โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

๒.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

๒.๓ แจกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๓.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘ โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

๓.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

๓.๓ แจกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสุริยนต์ หล้าคำ)
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี



ที่ ศก ๐๙๓๒ /ว ๑๓

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
ถนนพยุห์-ขุนหาญ ศก ๓๓๑๘๐

๒๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วน

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้จัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนของหน่วยงาน รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
จังหวัดศรีสะเกษ

๒. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ
ถนนพยุห์-ขุนหาญ ตำบลไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

๓. ทางเวปไซต์ <http://www.pribungso.org/>

๔. โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘ โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรินทร์ หล้าคำ)
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
เรื่อง กรอบแนวทางการหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

.....
เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จึงประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยามในประกาศนี้

“สำนักงานสาธารณสุข” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

“สาธารณสุขอำเภอ” หมายความว่า สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ประชาชนทั่วไป ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือ

กระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตาม ประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การ แสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือ ความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ/ที่อยู่/ หมายเลขโทรศัพท์ จะพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนสิ้นสุดลงทันทีในการนำเรื่องข้อร้องเรียนสู่กระบวนการ สอบข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน เนื่องมาจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๔.๒.๑ ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดชื่อพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๕.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

๔.๕.๒ ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี อำเภอไทรบุรี จังหวัด
ศรีสะเกษ ๓๓๑๓๐

๔.๕.๓ โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘ โทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๒ ให้แต่ละศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๕.๒.๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี รับเรื่อง
ร้องเรียนทั่วไปและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอไทรบุรี รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพและงานคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๒.๓ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี รับเรื่อง
ร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๕.๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แต่ละศูนย์ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นไป
ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนตามข้อ ๔ หรือไม่ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา
ตามข้อ ๔.๔ เมื่อได้พิจารณาแล้วให้เสนอความเห็นต่อสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ว่าสมควรแต่งตั้ง
คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือสมควรยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะ
รายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๔ เมื่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน
ข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและ
พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรืออย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อม
ทั้งให้ความเห็นเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการ
จัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อ
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ส่งยุติเรื่อง

๕.๕ ในกระบวนการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิด
โอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๖.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ การกำกับติดตามและรายงาน

๗.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๗.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(นายสุริยนต์ หล้าคำ)
สาธารณสุขอำเภอไพรบึง



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพศาลี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพศาลี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพศาลี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

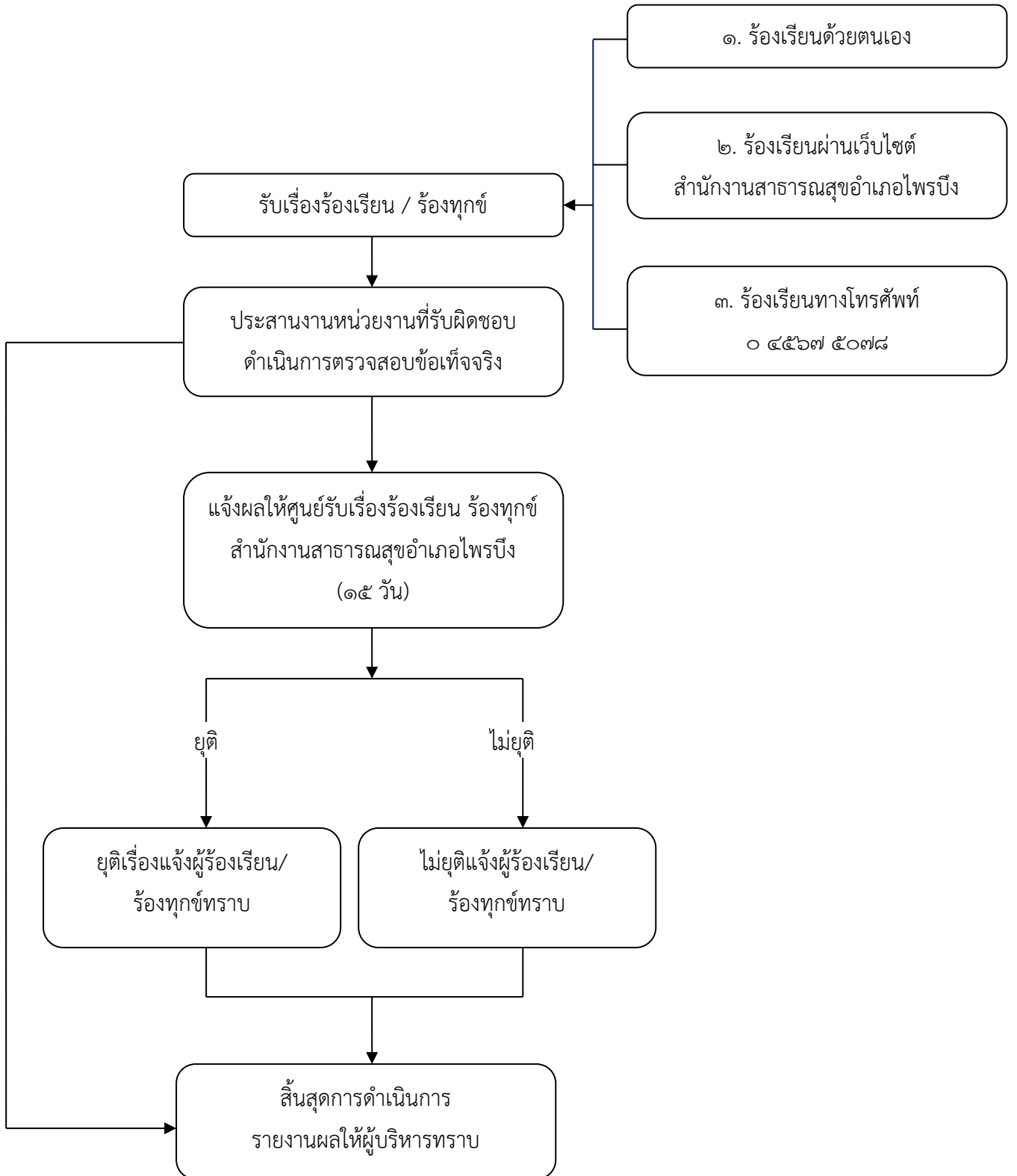
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอไทรบุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ไทรบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ไทรบุรี http://www.pribungssso.org	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพริบิง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพริบิง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไพริบิง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘
- เว็บไซต์ <http://www.pribungssso.org>

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

.....โดย
ขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจ
ต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ ศก ๐๙๓๒ /

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุริยนต์ หล้าคำ)
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

งานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ ศก ๐๙๓๒ /

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี
อำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ / ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี จังหวัดศรีสะเกษ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรบุรี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....
.....
ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุริยนต์ หล้าคำ)
สาธารณสุขอำเภอไทรบุรี

งานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๐๗๘

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

