

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่



กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมาเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปร้องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
พฤษภาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของคำสำคัญ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาการดำเนินการ	๓
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
วิธีที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๖
เอกสารอ้างอิง	๗

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมยมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลักษณะเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด แม่ฮ่องสอน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ

๕. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียน ได้

๖. ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือกรณีที่มี การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมยรับเรื่อง ร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๔. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

กระบวนการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมายัง สสอ.ดำเนินการ
๒		เสนอสาธารณสุขอำเภอฟิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ สสอ. ดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัด ทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๔ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอัน อาจเกิดการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย <http://www.ssosobmoei.com/>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ตำบลแม่คะตวน อำเภอสบเมย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑๘ ๐๘๙

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฯดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

