

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่



กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสอบเมย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๖๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสอบเมย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และเทคนิคในการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
พฤษจิกายน ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์

๑

ขอบเขต

๒

นิยามของคำสำคัญ

๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๕

ระยะเวลาการดำเนินการ

๖

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕

วิธีที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๕

ช่องทางการร้องเรียน

๖

เอกสารอ้างอิง

๗

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบจากการจัดการข้อร้องเรียน 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 แจ้งตัวเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขอโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตัวเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอรายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด แม่ฮ่องสอน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

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

๖. ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

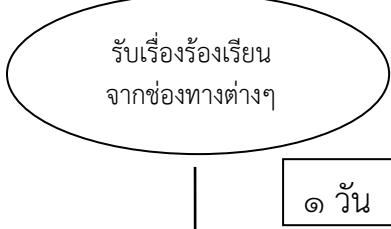
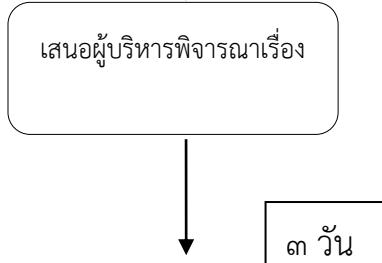
๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

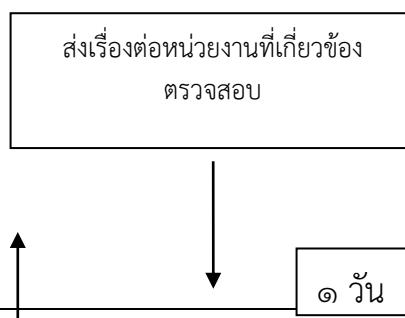
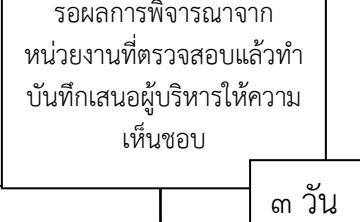
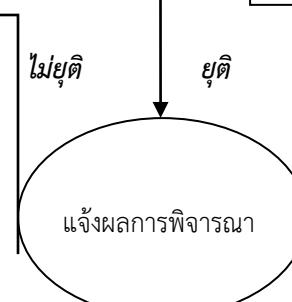
๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๔. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

กระบวนการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	 รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๑ วัน	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมา�ัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ่ง แม้มจะมีสิ่งเต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มายัง สสอ.ดำเนินการ
๒	 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง และข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ๑ วัน	เสนอสาธารณะสุขอำเภอพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มาที่ สสอ. ดำเนินการ
๓	 เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง ๓ วัน	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรม	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป	บันทึก,หนังสือร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔	<p>ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ</p> 	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงาน นั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕	<p>รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบแล้วทำ บันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ</p> 	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการ ดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการบริการ	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัด ทราบผลการพิจารณา
๖	 <p>มีผู้ติด</p> <p>ไม่มีผู้ติด</p> <p>แจ้งผลการพิจารณา</p>	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่มีผู้ติดสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียนภายในระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสรหือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจจะเกิดการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย <http://www.ssosobmoei.com/>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ๑๔๐ ม.๑ ตำบลแม่สวัด
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๙๐๘๙
๕. E – Mail ssosobmoei๑๔๐@gmail.com

เอกสารอ้างอิง

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