

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	<p><b>ประเภทกระบวนการบริการ</b></p> <p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>
๑.ขอบเขตการให้บริการ	<p><b>งานที่ให้บริการ</b></p> <p>การดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <hr/> <p><b>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</b></p> <p><b>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์</b></p> <p>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา โทรศัพท์ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ โทรสาร ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</p> <p><b>วันเวลาการให้บริการเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</b></p>
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	<p><b>คำนิยาม</b></p> <p>“<b>เรื่องร้องเรียน</b>” หมายถึงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยาเนื่องจากการปฏิบัติราชการหรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“<b>การกล่าวหา</b>” หมายถึงการร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัยหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“<b>บัตรสนเท่ห์</b>” หมายถึงการกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“<b>การอุทธรณ์</b>” หมายถึงการที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“<b>การสืบสวน</b>” หมายถึงการสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p>“<b>ช่องทาง</b>” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์โทรสารจดหมาย/หนังสือเว็บไซต์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p>“<b>เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน</b>” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p> <p><b>หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข</b></p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียนมีหน่วยงานหรือผู้รับชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

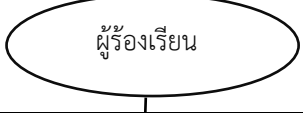

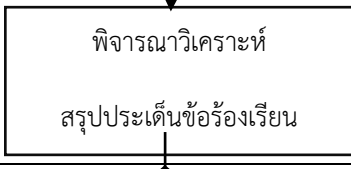

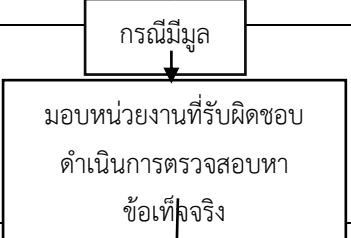
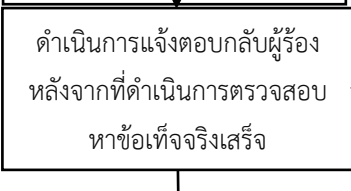

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา	๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	๒๐ นาที  ๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง	งานสารบรรณ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา	ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน	ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน	๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ  ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
๔. รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือเว้นการกระทำของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา	
	<b>ส่วนงาน</b>	<b>ประเภทเรื่องร้องเรียน</b>
	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบวินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ และทั่วไป
	กลุ่มงานวิชาการและพัฒนาคุณภาพ	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์วัตถุอันตรายวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทสถานพยาบาล ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย
	กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ
๗. ช่องทางร้องเรียน	<p>๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน(รับฟังการแสดงความคิดเห็น) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ หมู่ ๑ ตำบลตลาดไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๑๐</p> <p>๗.๓ โทรศัพท์ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ โทรสาร ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</li> <li>- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</li> <li>- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</li> <li>- กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕</li> </ul> <p>๗.๔ เข้าพบสาธารณสุขอำเภอไชยา อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา</p>	
๘. อื่น ๆ		

## รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (FLOWCHART)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที/ เรื่อง
๒		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	๒๐ นาที/ เรื่อง
๓		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน -สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	๑ ชั่วโมง/ เรื่อง ภายใน ๓ วัน
๔		ผู้อำนวยการหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายติเรื่อง ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ๒.กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	๑ วัน/เรื่อง
๕		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	๗ วัน/เรื่อง
๖		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบข้อร้องเรียน	เมื่อผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้ข้อสรุปผลการตรวจสอบต้องทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลดำเนินการ	๒ วัน/เรื่อง
๗		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการแล้ว สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบต่อไป	ภายหลังแจ้งเรื่องให้ ผู้ร้องทราบ ๑ ชั่วโมง



เรียน นพ.สสจ.สส /ผวจ.

เห็นควร ส่งเรื่องให้ .....ดำเนินการ  
สำเนาเรื่องให้ .....ติดตาม  
ทำประชาสัมพันธ์ .....  
ยุติเรื่อง เนื่องจาก .....

ลงชื่อ..... ผู้เสนอความเห็น

วันที่ .....

ที่ สส๐๐๓๒./ลับ.....

เรียน  หัวหน้ากลุ่ม.....

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...../สาธารณสุขอำเภอ.....

ทราบ ยุติเรื่อง  ดำเนินการต่อไป

เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย

ลงชื่อ .....

( )

ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่ .....



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนและ เผยแพร่สาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ  
หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก <https://chaiyapho.go.th>

หมายเหตุ.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายสุริยา เชื่องช้าง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายบุญธรรม มิ่งแก้ว)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอไชยา

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อเสนอขึ้นเผยแพร่

(นายสุทธีวิชญ์ ช่วยเวช)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕