

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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



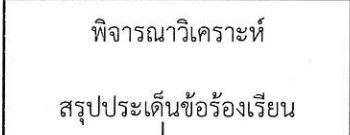
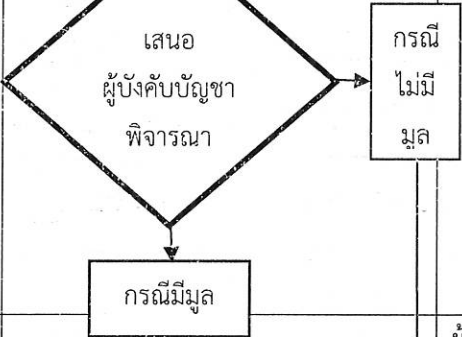
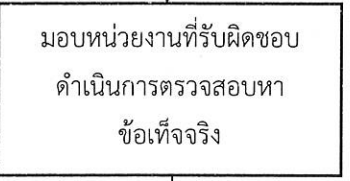
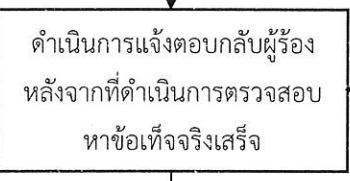

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

<p>๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา</p>	
	<p>ส่วนงาน</p>	<p>ประเภทเรื่องร้องเรียน</p>
	<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ</p>	<p>ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายวินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ และทั่วไป</p>
	<p>กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข</p>	<p>ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์วัตถุอันตรายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทสถานพยาบาล</p>
	<p>กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ</p>	<p>แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ</p>
	<p>กลุ่มงานเศรษฐกิจสุขภาพและสุขภาพต่างด้าว</p>	<p>ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย</p>
	<p>กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย</p>	<p>การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ</p>
	<p>กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ</p>	<p>การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ</p>
<p>๗. ช่องทางร้องเรียน</p>	<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"> - กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ <p>๗.๔ เข้าพบสาธารณสุขอำเภอไชยา อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา</p>	
<p>๘.อื่น ๆ</p>		

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
(FLOWCHART)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑		ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที/ เรื่อง
๒		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนแต่ละ หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนลงทะเบียน และบันทึกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ตาม แบบฟอร์ม	๒๐ นาที/ เรื่อง
๓		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนแต่ละ หน่วยงาน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์ เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน -สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอ ผู้บังคับบัญชาพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	๑ ชั่วโมง/ เรื่อง ภายใน ๓ วัน
๔		ผู้มีอำนาจของหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนำ เรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตาม มูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายติเรื่อง ทำหนังสือ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนทราบ ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	๑ วัน/ เรื่อง
๕		ผู้รับผิดชอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวกับการ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหา ข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการของ หน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	๗ วัน/ เรื่อง
๖		ผู้รับผิดชอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวกับการ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน	เมื่อผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบหา ข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้ ข้อสรุปผลการตรวจสอบต้องทำหนังสือแจ้ง ตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลดำเนินการ	๒ วัน/ เรื่อง
๗		ผู้รับผิดชอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวกับการ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผล การดำเนินการแล้ว สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการ ดำเนินงานในระบบต่อไป	ภายหลัง แจ้งเรื่อง ให้ผู้ร้อง ทราบ ๑ ชั่วโมง

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับ.....เลขรับที่.....

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย หนังสือพิมพ์
 โทรสาร เเตอร์เน็ต บัตรสนทนา อื่นๆ

ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์
แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ)
กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน.....โทร.....

ประเด็นร้องเรียน การบริหาร การให้บริการสาธารณสุข จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารบุคคล
 กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ การทุจริตประพฤติมิชอบ ตามกฎหมายการสาธารณสุข
 ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี ตามกฎหมายอาหาร ตามกฎหมายยา
 ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์ ตามกฎหมายวัตถุอันตราย ตามกฎหมายสถานพยาบาล
 ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ตามกฎหมายเครื่องสำอาง
 ตามกฎหมายสุขภาพจิต ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ
 อื่นๆ

เรื่อง

รายละเอียด

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง
วันที่

เรียน นพ.สสจ.สส /ผวจ.

เห็นควร ส่งเรื่องให้ดำเนินการ
สำเนาเรื่องให้ติดตาม
ทำประชาสัมพันธุ์
ยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ..... ผู้เสนอความเห็น

วันที่

ที่ สส๐๐๓๒./ลับ.....

เรียน หัวหน้ากลุ่ม.....

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

ทราบ ยุติเรื่อง ดำเนินการต่อไป

เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย

ลงชื่อ

0

ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

วันที่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติเรื่องการจัดการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

Link ภายนอก <https://chaiyapho.go.th>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายสุรียา เชื่องช้าง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายบุญธรรม มิ่งแก้ว)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอไชยา

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อเสนอขึ้นเผยแพร่



(นายสุทวิชัย ช่วยเวช)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓