

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	<p>ประเภทกระบวนการบริการ</p> <p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>
๑.ขอบเขตการให้บริการ	<p>งานที่ให้บริการ</p> <p>การดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <hr/> <p>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</p> <p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา 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 ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</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 มีช่องทางการร้องเรียนมีหน่วยงานหรือผู้รับชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

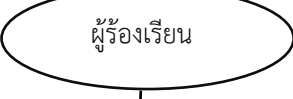

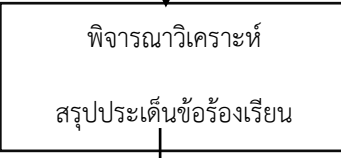
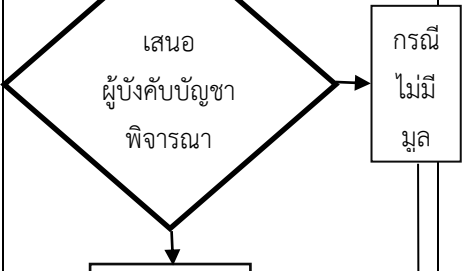
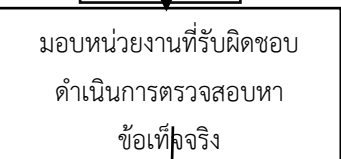
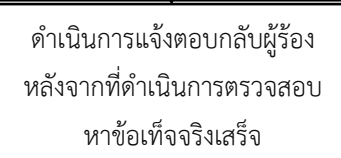
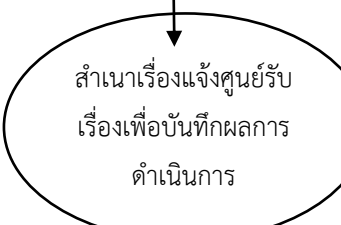
คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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 นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือเว้นการกระทำของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชยา	
	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
	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"> - กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ - กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ ๐๗๗ ๔๓๑๕๓๕ <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		ผู้อำนวยการของหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายติเรื่อง ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ๒.กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	๑ วัน/เรื่อง
๕		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	๗ วัน/เรื่อง
๖		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	เมื่อผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้ข้อสรุปผลการตรวจสอบต้องทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลดำเนินการ	๒ วัน/เรื่อง
๗		ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการแล้ว สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบต่อไป	ภายหลังแจ้งเรื่องให้ ผู้ร้องทราบ ๑ ชั่วโมง

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

()

ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่

