

คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

สารบัญ

หน้า

วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
คำจำกัดความ.....	๑
ประเภทของกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๒
ขั้นตอนกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๓
ภาคผนวก	๔

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

๑.๒ เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการ ปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐”
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๗๑ ๒๓๓-๔
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.yasopho.in.th> ไปที่หัวข้อ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ “กระดาน ถาม-ตอบ”
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธรและหน่วยงานในสังกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

“ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธรหรือหน่วยงานในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธรหรือหน่วยงานในสังกัด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

๔. ประเภทของกระบวนการจัดการ

๔.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน
- (๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

๔.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน
- (๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีหนังสือมีชั้นความลับ งานธุรการ รับลงทะเบียนในสมุดทะเบียน “เรื่องลับ” แล้วส่งงานเลขานุการ ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการและมอบหมายกลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๒) กรณีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้มีชั้นความลับ งานธุรการ รับลงทะเบียนส่งงานนิติการ ภายใน ๑ วันทำการ

(๓) กรณีผู้รับบริการมาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์ ซึ่งมีได้ทำเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๔) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการตาม ๑.๑ (๒), (๓) ให้งานนิติการสรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนแล้วเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

(๕) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนตาม ๒.๑ (๑), (๔)

ในกรณีที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๖) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๕) วรรคหนึ่งแล้วเสร็จ ให้งานนิติการหรือกลุ่มงาน/งาน ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๗) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้งานนิติการหรือกลุ่มงาน/งาน ที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address(ถ้ามี) _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล

☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

☐ บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address(ถ้ามี) _____

รายละเอียดเป็น ☐ ข้อร้องเรียน / ☐ ข้อคิดเห็น / ☐ ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

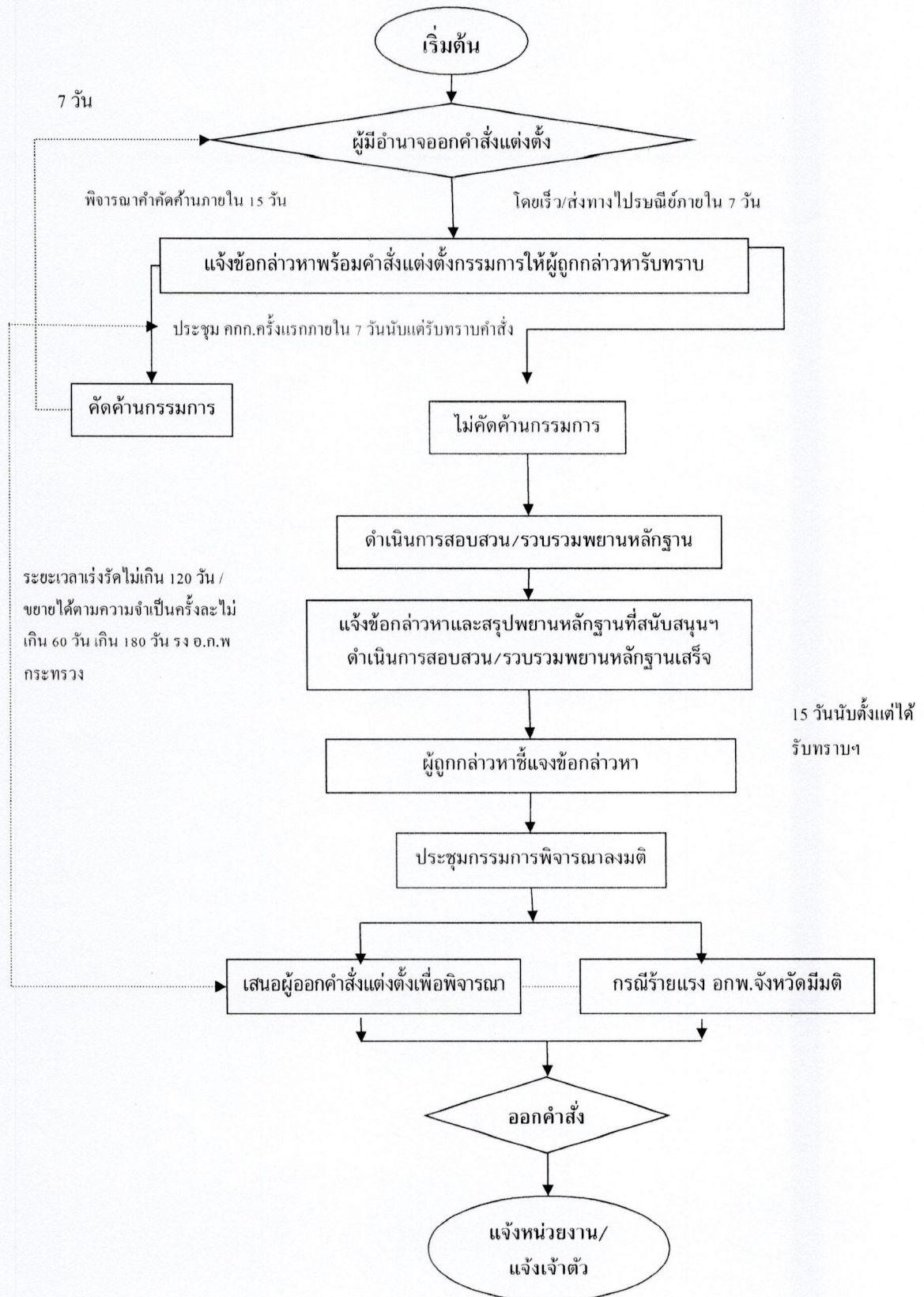
ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____) ผู้รับ

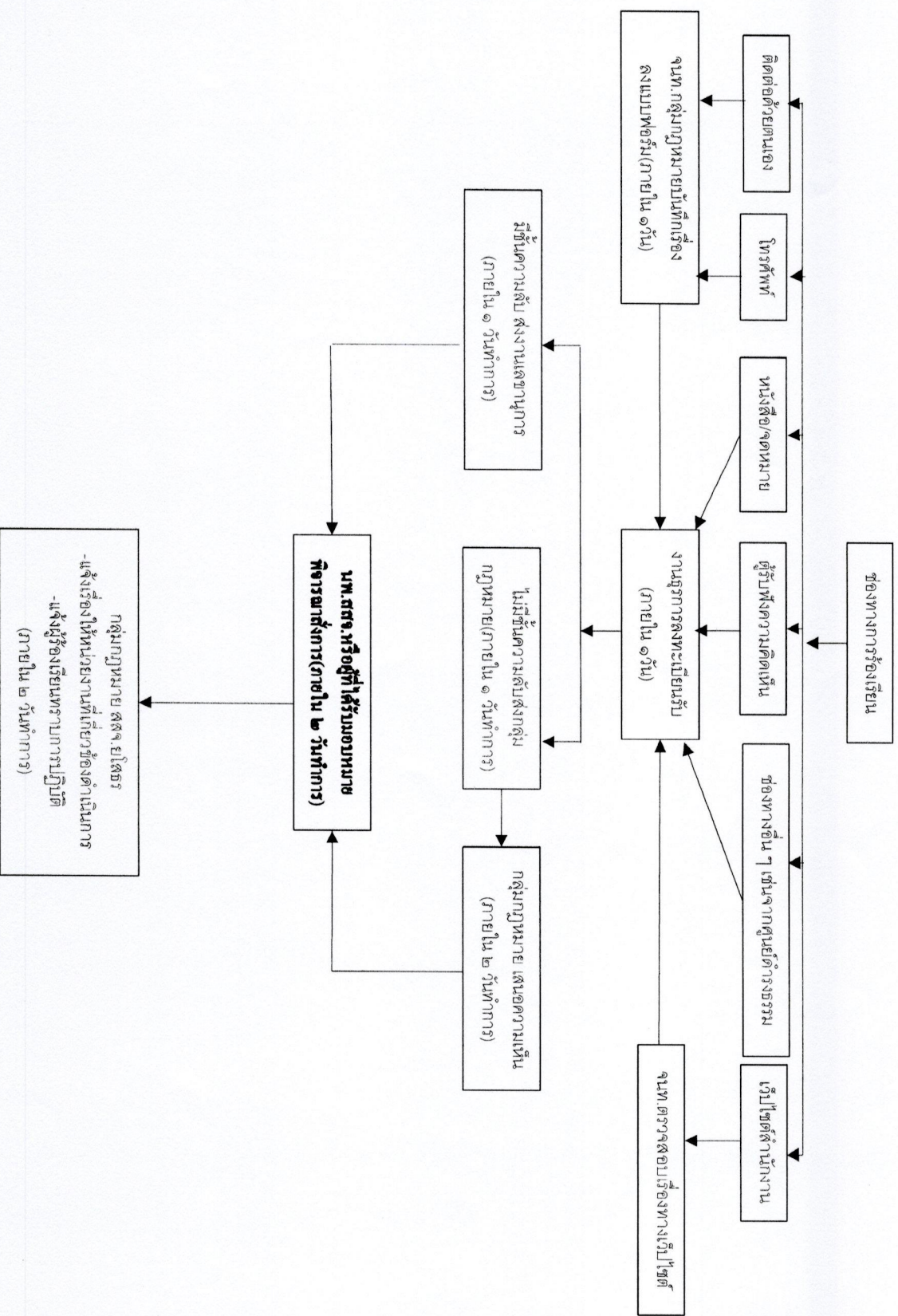
เรื่อง _____

(_____)

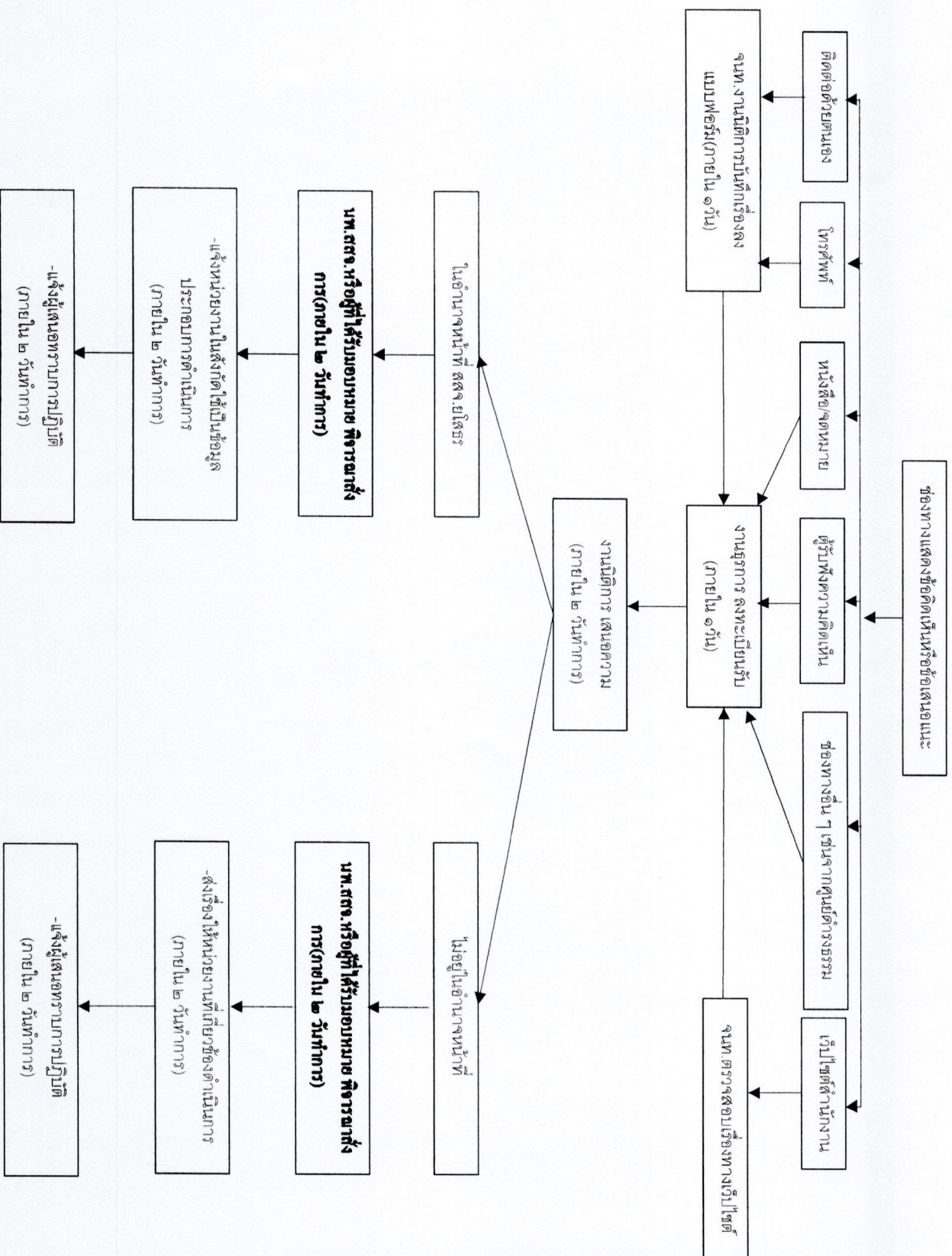
แผนผังลำดับงานการดำเนินการทางวินัย (การสอบสวน)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดโสธร



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มกฎหมาย

วัน/เดือน/ปี: วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อ: ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

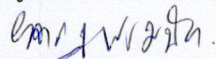
คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

Link:

หมายเหตุ:

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายอลงกฎ พรมป้อง)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

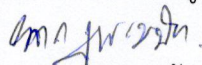


(นางพิมพรรณ พรประสิทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายอลงกฎ พรมป้อง)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร โทร. ๐ ๔๕๗๑ ๒๒๓๔ ต่อ ๑๐๘

ที่ ยส ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๑๐

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีกลุ่มเป้าหมายครอบคลุม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทุกแห่ง รวม ๑๙ หน่วยงาน โดยมีเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินทั้งหมด ๙ ตัวชี้วัด จำนวน ๒๔ ข้อคำถาม และหนึ่งในจำนวนนั้นคือ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส EB๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ข้อ ๓ มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) นั้น

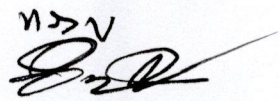
๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร โดยกลุ่มกฎหมาย ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) มีการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งผู้ร้องไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูล จึงไม่สามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ แต่ได้ดำเนินการตามคู่มือครบถ้วน และขอให้นำข้อมูลนี้ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อประกาศให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


นางพิมพ์พรณ พรประสิทธิ์
นิติกรชำนาญการ


(นายชำนาญ มาลัย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
ปลัดรักษาการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยโสธร

เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดยโสธร “ยโสธรเมืองเกษตรอินทรีย์ เมืองแห่งวิถีอีสาน”

“๒๕๐ ปี อู่เมืองเมืองยศ”