



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับและจัดการเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดเกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้ จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการ และบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรง และทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ส่วนที่ ๒ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๔ บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๓
๒.๕ แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๒.๖ ระบบติดตามและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ	๙
๒.๗ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๐
ภาคผนวก ก	
○ คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๒๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
ภาคผนวก ข	
○ แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
○ แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงฯ กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมตลอดถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการหรือเจ้าหน้าที่

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสาธารณสุข

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สรุปได้ดังนี้

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม
- กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการรับและจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ
- จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกฎหมายเฉพาะ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๒๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดตามภาคผนวก ก

๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานนิติการ ชั้น ๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เลขที่ ๑๖๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

๒.๔ บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๒.๔.๑ เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. เปิดตู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดเว็บไซต์ และ E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกวัน
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๕. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒.๔.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาที่กลุ่มงาน
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ฯ
๓. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.

๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๕. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกเดือน

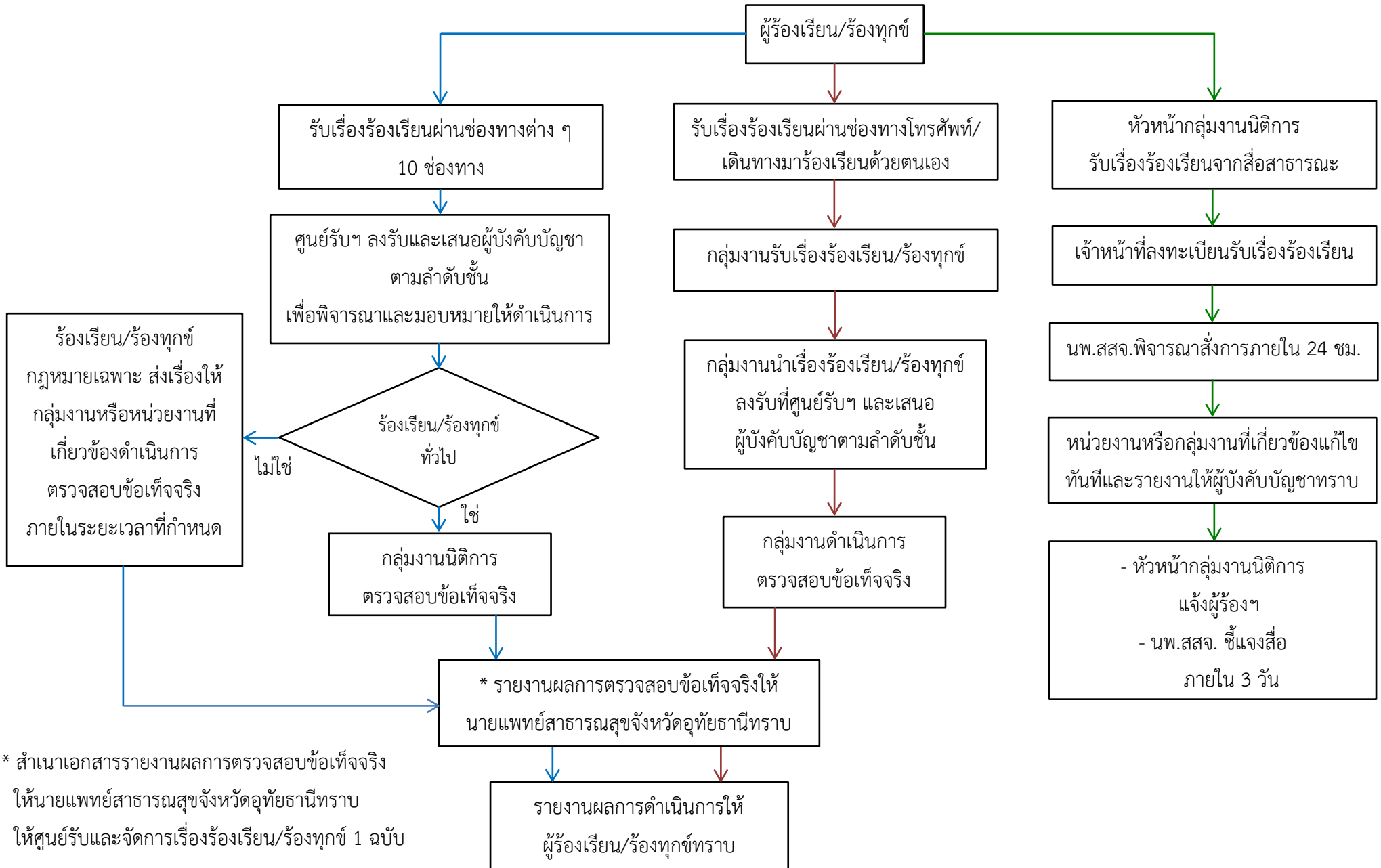
๒.๔.๓ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้

๑. แนะนำ และดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน
๒. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ควบคุม กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ประเมินปัญหาอุปสรรค จากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. การอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๖. รายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

๒.๔.๔ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเร่งรัด ติดตาม การสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ มีบทบาท ดังนี้

๑. จัดส่งเรื่องการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ ให้แก่กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ
๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๕ แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



* สำเนาเอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทราบ
ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1 ฉบับ

๒.๕.๑ ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ระบบข้อร้องเรียนจากกระทรวงสาธารณสุข ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php?page=principles>

๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗

๑.๓ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข E-mail : Complain@health.moph.go.th

ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี กระทรวงสาธารณสุขจะดำเนินการประสานงานมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยตรง เพื่อรีบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร็วที่สุด

๒. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๑ ตั้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๖๐ หมู่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๗/uthaihealth/>

๒.๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙ ๘๘๒๔ ๓๑๙๑

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔

๒.๖ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี Email : legal.utt.moph@gmail.com

๒.๗ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. ช่องทางจากหน่วยงานอื่น ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี โทร. ๐ ๕๖๕๗ ๑๓๙๓ หรือสายด่วน ๑๕๖๗

๓.๒ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๒.๕.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ผู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เดินทางมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
สำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ

๒.๕.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น

๑. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
๒. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูล

๒.๕.๔ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น ร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ ทั้งทางโทรทัศน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ให้หัวหน้ากลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันที และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการแจ้งผู้ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ภายใน ๓ วัน

๒.๕.๕ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และเป็นกฎหมายเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามคำสั่งฯ ในกลุ่มงานต่างๆ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง นำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาลงรับที่ศูนย์ฯ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น กลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒.๕.๖ การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕.๗ การประสานหน่วยงานและเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๒.๕.๘ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑. การแบ่งกลุ่มระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป กลุ่มงานนิติการรับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ตามแต่เงื่อนไขของกฎหมายเฉพาะนั้นๆ ทั้งนี้ ขึ้นกับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

กลุ่มที่ ๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกฎหมายเฉพาะ กลุ่มงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ตามแต่เงื่อนไขของกฎหมายเฉพาะนั้นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

กลุ่มที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กฎหมายเฉพาะ ส่งเรื่องให้โรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตรวจสอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลุ่มที่ ๔ เรื่องร้องเรียนจากสื่อสาธารณะ ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ให้หัวหน้ากลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันทีและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และหัวหน้ากลุ่มงานนิติการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๓ วัน

๒. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ต้องจัดการเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องนั้น

๓. การกำหนดระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน ในการกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดควรดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนด้วยระยะเวลาเท่าใดนั้น (๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน) ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงใน “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

๔. การจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของสาธารณสุข

๒.๖ ระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๒. ศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๓. ศูนย์ฯ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นซ้ำหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานบริการ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อให้หน่วยงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

๒.๗ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. ศูนย์ฯ ทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒. กำหนดให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ หรือเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๓/uthaihealth/> หัวข้อ “ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๒.๘ มาตรฐานงาน

๒.๘.๑ การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วันแล้วแต่กรณี

ภาคผนวก ก



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ที่ ๒๔/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๘๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และคำสั่งที่ ๑๗/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ๑.๑ นางสาวชนิดา เพียรการนา | เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๑.๒ นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ | นิติกร |
| ๑.๓ นางสาววิวรรณ สติത്യพงษ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

บทบาทหน้าที่

๑. เปิดตู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์,เปิดเว็บไซต์ และ E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกวัน

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๕. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน

๒.๑ กลุ่มงานนิติการ

นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ นิติกร

- รับผิดชอบงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ ระบบบริการ

๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

นายณัฐวุฒิ อนันตวงษ์

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

/๒.๓ กลุ่มงาน ...

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาที่กลุ่มงาน
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๕. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกเดือน

๓. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๓.๑ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ) ประธานกรรมการ
- ๓.๒ หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง กรรมการ
- ๓.๓ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. แนะนำ และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๒. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๓. ควบคุม กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๔. ประเมินปัญหาอุปสรรค จากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๕. การอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
 ๖. รายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป
๔. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเร่งรัด ติดตาม การสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๑. นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ นิติกร
 ๒. นางสาวชนิดา เพียรภรณา เจ้าพนักงานธุรการ

บทบาทหน้าที่

๑. จัดส่งเรื่องการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ ให้กับกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการ
๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

- นางสาวรวีวรรณ สติศย์พงษ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำเนาถูกต้อง
นันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์
(นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์)
นิติกร

ปรารธนา ประสงค์ดี
(นายปรารธนา ประสงค์ดี)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ภาคผนวก ข

ลับ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
รับเลขที่.....
วันที่.....
เวลา.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จดหมาย โทรศัพท์ มาพบด้วยตนเอง
 อื่น ๆ ระบุ.....

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ ร้อง
ทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓

ลับ

ลับ



ที่ อน ๐๐๓๒.๐๐๔/.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
ตำบลน้ำซึม อำเภอเมือง
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

ลับ

