



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



รวบรวมโดย  
กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

## คำนำ

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

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

การจัดตั้งศูนย์การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- บทนำ วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- สถานที่ตั้ง
- หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

๒

๒

๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๓

ขอบเขตช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๕

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ
- การบันทึกข้อร้องเรียน
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ
- มาตรฐานงาน

๖

๗

๗

๗

๗

๗

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๘๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

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 การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องทุกข์/ร้องเรียน

### คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

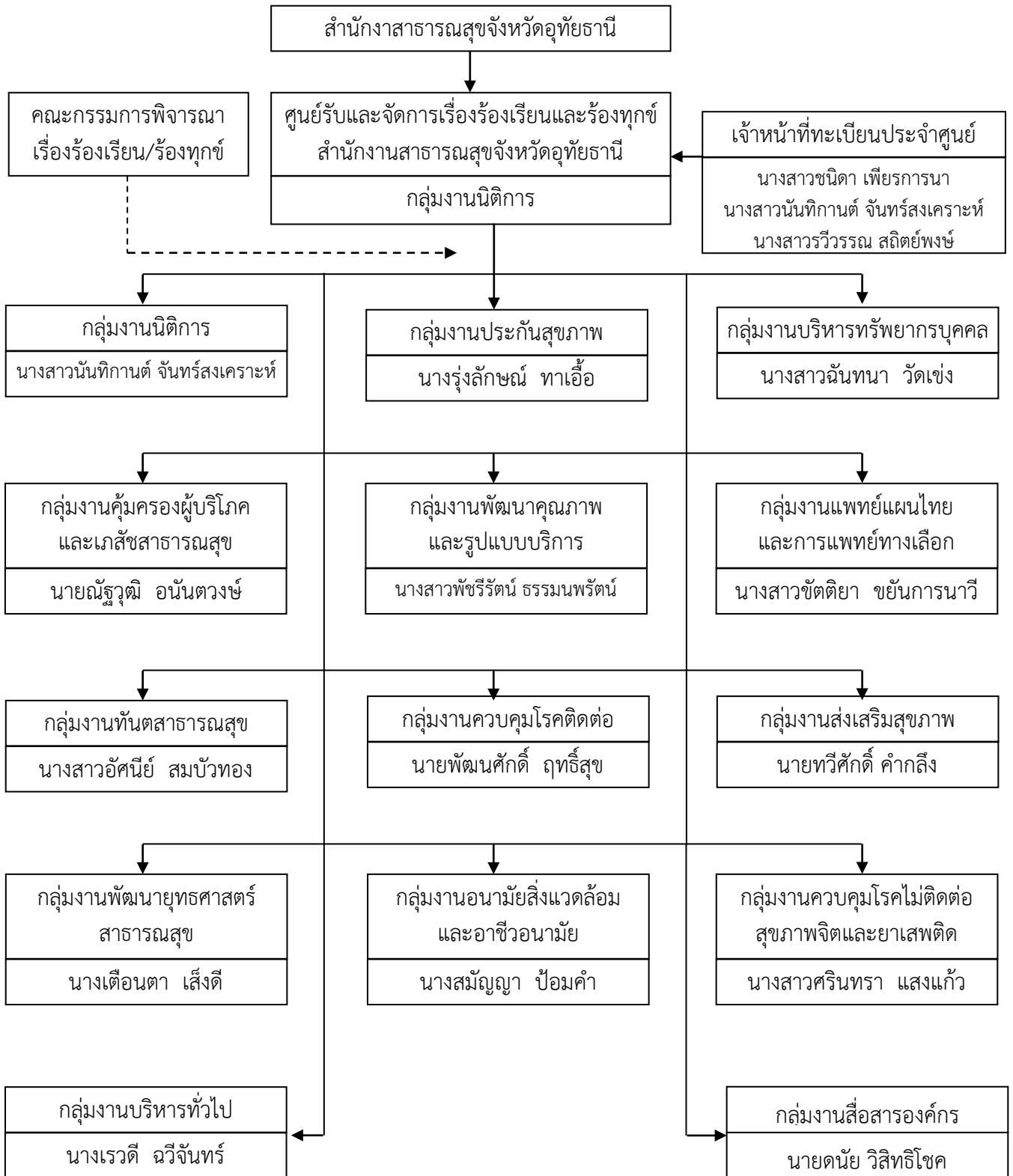
### สถานที่ตั้ง

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

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

## ระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



### ขอบเขตช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

#### ๑. ไปรษณีย์

(๑) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

(๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๗

๕. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กระทรวงสาธารณสุข E-mail : [Complain@health.moph.go.th](mailto:Complain@health.moph.go.th)

๖. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี <http://www.uthaithani.go.th/damrongdhama/>

๗. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

<http://uthaihealth.moph.go.th/uthaihealth/index.php>

๘. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔

๙. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๑๐. E-mail : [legal.utt.moph@gmail.com](mailto:legal.utt.moph@gmail.com)

๑๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙๘-๘๒๔๓๑๙๑

### บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๓. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ ทาง network online หรือผู้มาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกลุ่มงาน
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เพื่อลงทะเบียนกลาง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการต่อไป
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๕. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกเดือน

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้

๑. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ควบคุม กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ประเมินปัญหาอุปสรรคจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. การอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

-การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

-จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

-แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑๑๕๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์บัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/

ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาดำเนินการ

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง

ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ อน ๐๐๓๒.๐๐๔/.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
ตำบลน้ำซึม อำเภอเมือง  
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ อนุ ๐๐๓๒.๐๐๔/.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
ตำบลน้ำซึม อำเภอเมือง  
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ อนุ ๐๐๓๒.๐๐๔/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....  
.....  
.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

# สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
ที่ ๑๙๗ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามรายละเอียดคำสั่งที่ ๓๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารภายใน เพื่อให้การดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก และเพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

## ๑. เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์

- |                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| ๑. นางสาวชนิดา เพียรการนา           | เจ้าพนักงานธุรการ           |
| ๒. นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ | นิติกร                      |
| ๓. นางสาววิวรรณ สติธย์พงษ์          | 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

- รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ ระบบบริการ





บทบาทหน้าที่

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

๓. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ) ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง กรรมการ
๓. หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ กรรมการและเลขานุการ

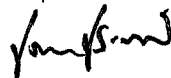
บทบาทหน้าที่

๑. แนะนำ และดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน/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 เพียรภรรณา เจ้าพนักงานธุรการ

บทบาทหน้าที่

๑. จัดส่งเรื่องการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ ให้กับกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
  ๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



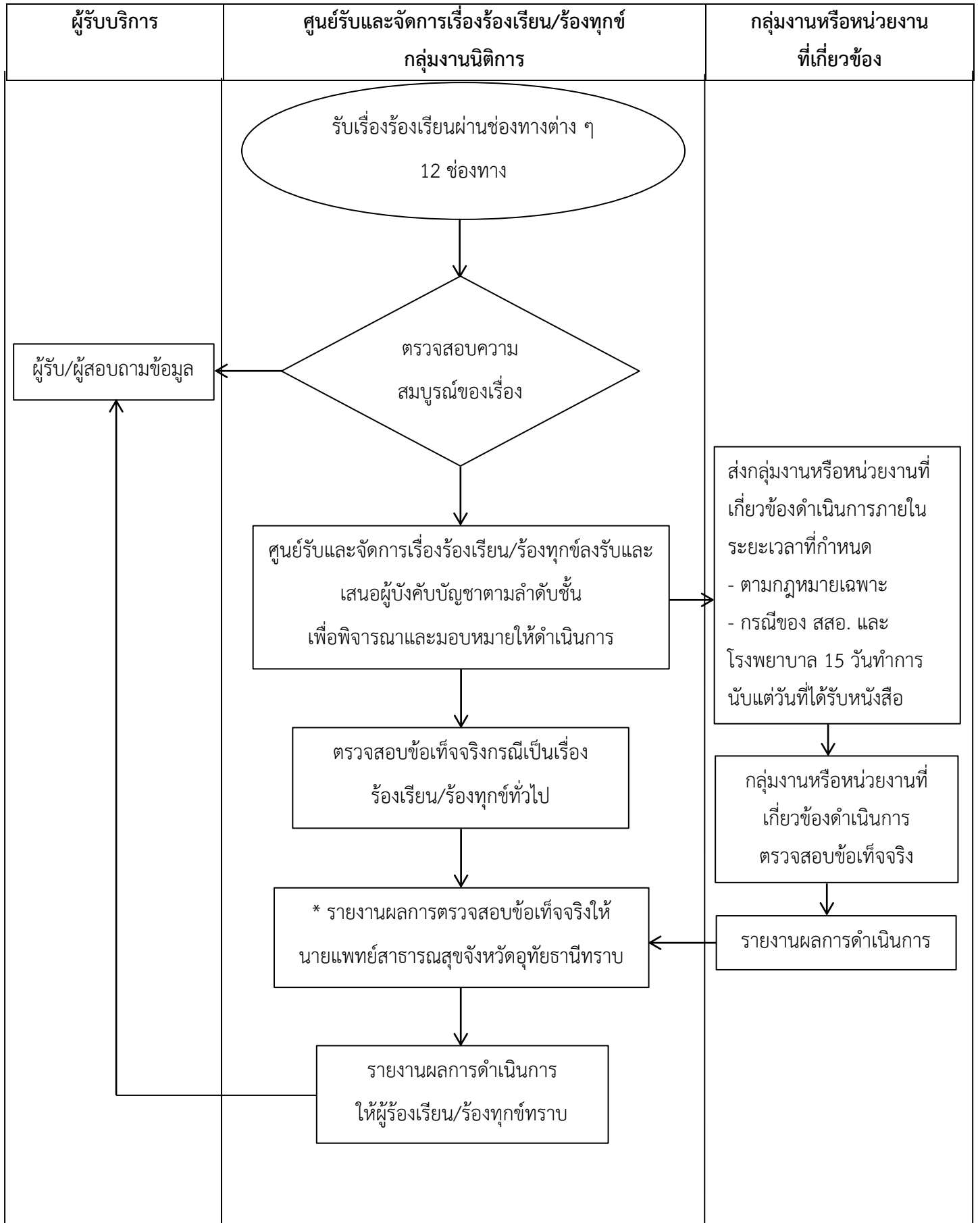
(นายปรารธนา ประสงค์ดี)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

รอง ผวจ.		
นพ.สสจ.		
ว. / ส. / บ.		
หัวหน้างาน		
ตรวจ		
พิมพ์	๑๕/๑๑/๖๓	๑๕/๑๑/๖๓
ร่าง		

แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



\* สำเนาเอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทราบ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1 ฉบับ