



คู่มือ

การจัดการ
ข้อร้องเรียน

ระบบบริการของ

สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุทัยธานี

COMPLAINT MANAGEMENT MANUAL
UTHAI THANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE SERVICE

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ งานประชาสัมพันธ์ และงานการเงิน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้ จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานงานแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการ และบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรง และทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมี คุณภาพ

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ส่วนที่ ๒ การดำเนินการขอร้องเรียน	
๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการขอร้องเรียน	๓
๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน	๓
๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับขอร้องเรียนของหน่วยงาน	๓
๒.๔ แผนผังการจัดการขอร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	๔
๒.๕ ช่องทางร้องเรียน	๕
๒.๖ การรับและตรวจสอบขอร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๕
๒.๗ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	๗
๒.๘ การบันทึกขอร้องเรียน	๗
๒.๙ การประสานกลุ่มงานและเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน	๗
๒.๑๐ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	๗
๒.๑๑ รายงานผลการดำเนินการขอร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๗
๒.๑๒ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๘
๒.๑๓ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๘
๒.๑๔ มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก ก	
○ คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๓๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการขอร้องเรียน ระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	๑๐
ภาคผนวก ข	
○ แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
○ แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

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

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ งานประชาสัมพันธ์ และงานการเงิน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราວร้องทุกข้ออย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมตลอดถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องเรียนได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

งานบริการ หมายถึง การให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน ที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน ในการบริการประชาชน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับข้อร้องเรียนตั้งแต่รับเรื่องจนถึงการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราວร้องเรียน ให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, งานประชาสัมพันธ์, งานการเงิน ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และขอเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

การดำเนินการซื้อร้องเรียน

๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการซื้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการซื้อร้องเรียนสรุปได้ดังนี้

- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนระบบบริการ ของหน่วยงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม
 - กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
 - กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
 - จัดทำแผนผังขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียนระบบบริการ หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนระบบบริการ จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ
 - จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียน
 - จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

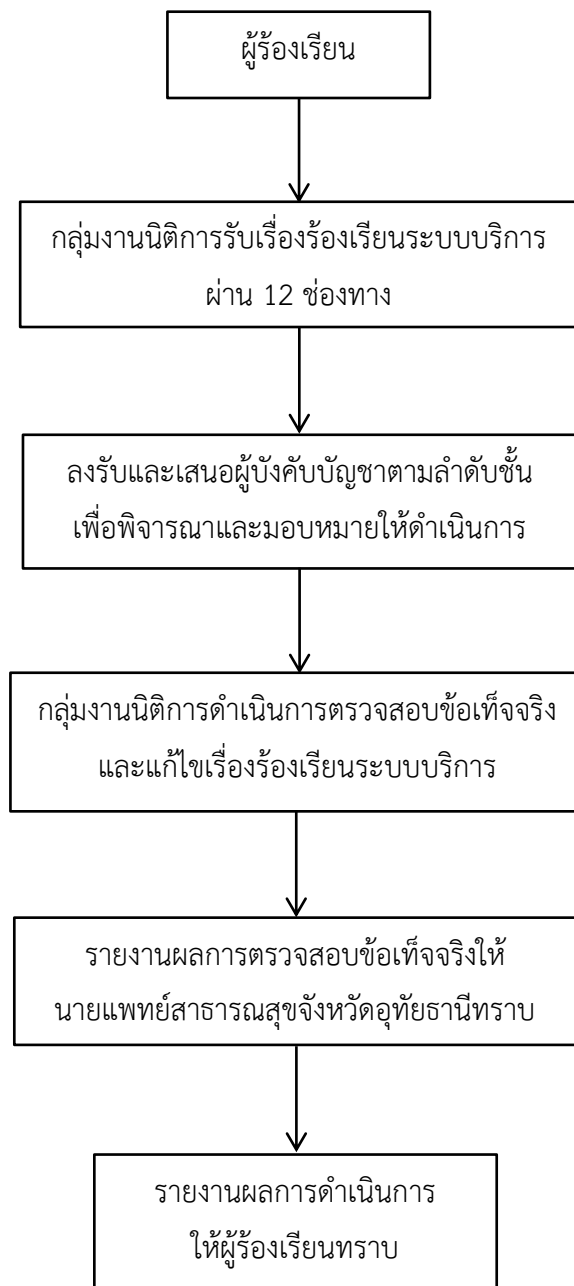
๒.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๓๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี รายละเอียดตามภาคผนวก ก

๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 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 แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



๒.๕ ช่องทางร้องเรียน 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 เพื่อรับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร็วที่สุด

๒. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๑ ผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๖๐ หมู่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๓/uthaihealth/>

๒.๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙ ๘๘๒๔ ๓๑๙๑

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

๒.๖ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มงานนิติการ 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

๒.๖ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	การดำเนินการ
เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ผู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เดินทางมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
สำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๒.๗ หลักเกณฑ์การพิจารณากันกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะการเสนอแนะ” ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง

๒.๘ การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป

ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๙ การประสานกลุ่มงานและเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานกลุ่มงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๑๐ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

๑. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี คือ กลุ่มงานนิติการรับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น
๒. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ต้องจัดการข้อร้องเรียนได้รับเรื่องนั้น
๓. การกำหนดระยะเวลาจัดการข้อร้องเรียน ทุกช่องทางการร้องเรียนระบบบริการ กลุ่มงานนิติการต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๒.๑๑ รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๑. กลุ่มงานนิติการ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. กลุ่มงานนิติการ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำระบบการบริการ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๒.๑๒ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กลุ่มงานนิติการทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ
๒. กำหนดให้ผู้ร้องเรียน สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ หรือเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://๒๐๓.๑๕๗.๒๑๒.๓/uthaihealth/> หัวข้อ “ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๒.๑๓ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมามีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
 ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
 ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
 ๔. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว
 ๕. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๒.๑๔ มาตรฐานงาน

- กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ภาคผนวก ก



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ที่ ๓๒/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

เพื่อให้การดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟัง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจง ทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก จึงมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการดังนี้

๑. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---|
| ๑. นายปรารธนา ประสงค์ดี
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี | ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ |
| ๒. นายมนต์ชัย อโณวรรณพันธ์
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ |
| ๓. นางจินตนา พูลสุขเสริม
เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ |
| ๔. นายทวีป สมัครการไถ
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ/เลขานุการ |

๒. ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีรายชื่อดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| ๑. นางสาวชนิดา เพ็ชรการนา | เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๒. นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ | นิติกร |
| ๓. นางสาวรวีวรรณ สถิตย์พงษ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

ทั้งนี้หากผู้ดูแลรับผิดชอบในลำดับที่ ๑ ลาหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้ผู้ดูแลรับผิดชอบในลำดับที่ ๒ และ ๓ ปฏิบัติหน้าที่แทน

๓. ช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน และระยะเวลาในการตอบสนองมีรายละเอียดดังนี้

/ช่องทาง...

ช่องทาง	การดำเนินการ
ผู้รับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์บัตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เดินทางมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔. การดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ให้ดำเนินการตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ปรารธนา ประสงค์ดี

(นายปรารธนา ประสงค์ดี)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

สำเนาถูกต้อง

นันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์

(นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์)

นิติกร

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 วน 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/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

ลับ

