



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

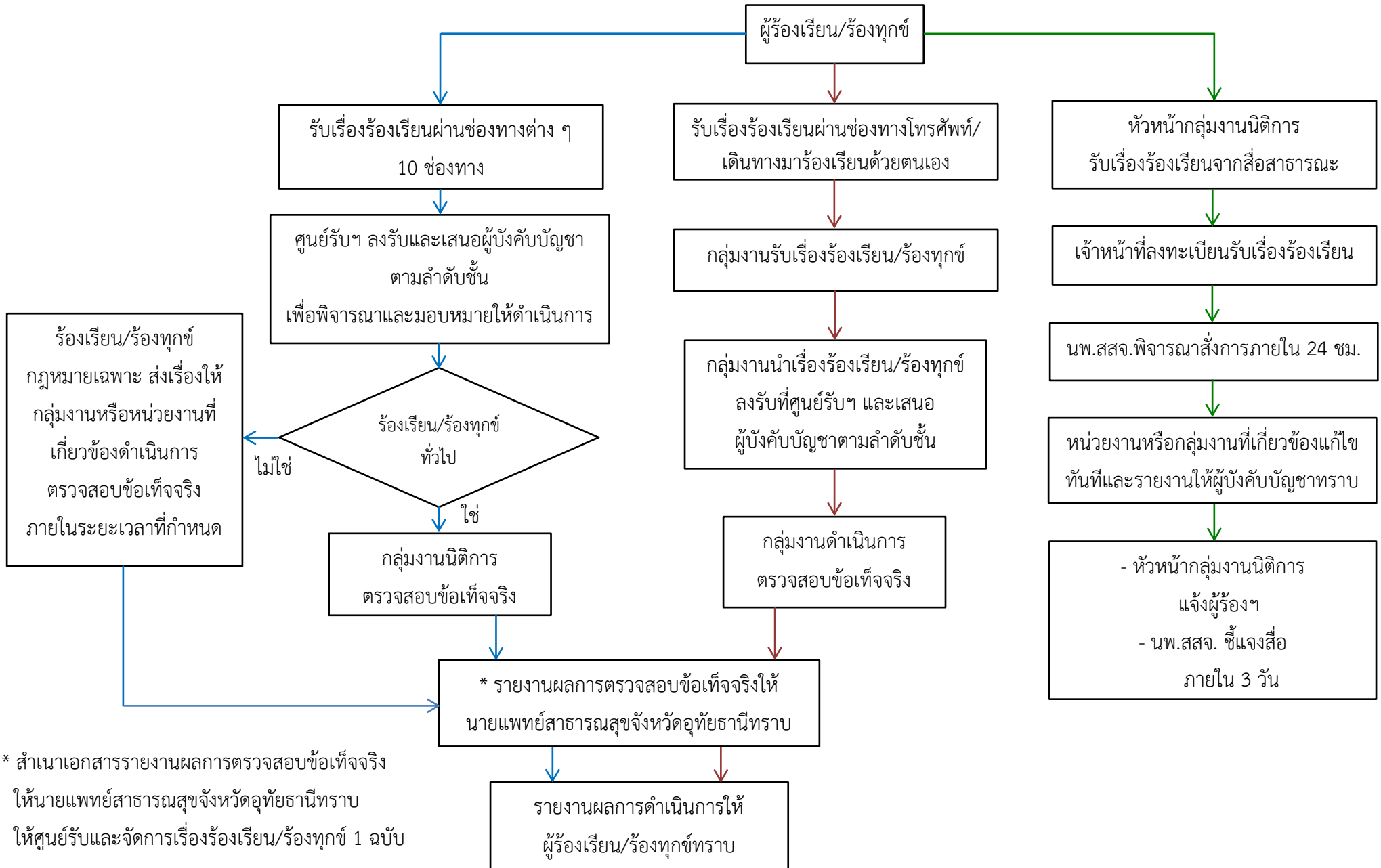
๒.๔.๓ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้

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

- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
- 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 นางสาวนันท์กานต์ 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

นางสาวนันท์กานต์ จันทร์สงเคราะห์ นิติกร

- รับผิดชอบงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ ระบบบริการ

๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

นายณัฐวุฒิ อนันตวงษ์

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

- รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

/๒.๓ กลุ่มงาน ...

บทบาบทหน้าที่

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

บทบาบทหน้าที่

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 เพียรกรรนา เจ้าพนักงานธุรการ

บทบาบทหน้าที่

๑. จัดส่งเรื่องการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ ให้กับกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ

๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

นางสาวรวิวรรณ สติธยพงษ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

บทบาบทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำเนาถูกต้อง

ปรารธนา ประสงค์ดี

นันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์

(นายปรารธนา ประสงค์ดี)

(นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

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 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/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร.๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕

โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๑๓๒๗

ลับ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
 ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	
ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มกฎหมาย...สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี..... วัน/เดือน/ปี : ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : 1. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน 2. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3. หลักฐานแสดงช่องทางการร้องเรียน จึงขออนุมัติเอกสารดังกล่าวลงบนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุทัยธานี http://uthaihealth.moph.go.th/uthaihealth/index.php/ ในหัวข้องาน ITA ปีงบประมาณ 2566 เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน Link ภายนอก : หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์ (นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์) ตำแหน่ง.....นิติกร..... วันที่..๒๔...เดือน...พฤศจิกายน...พ.ศ...๒๕๖๕...	ผู้อนุมัติรับรอง วุฒิชัย ใจเกียง (นายวุฒิชัย ใจเกียง) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ(หัวหน้า) วันที่..๒๔...เดือน...พฤศจิกายน...พ.ศ..๒๕๖๕...
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วรยา แสงสร้อย (...นางสาววรยา แสงสร้อย...) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ..... วันที่..๒๔...เดือน...พฤศจิกายน...พ.ศ..๒๕๖๕... ผู้อนุมัติเผยแพร่ข้อมูล ทวีป สมัครการไถ (นายทวีป สมัครการไถ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ด้านบริการทางวิชาการ ปฏิบัติราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	