
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๑/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
---	---	--

<p>ผู้จัดทำ</p> <p>ช.นิตา</p> <p>(นางสาวชนิตา เพียรการนา)</p> <p>นิติกร</p> <p>๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ</p>  <p>(นายวุฒิชัย ใจเกียง)</p> <p>หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย</p> <p>๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้อนุมัติ</p> <p>ว่าที่ร้อยตรี Dam</p> <p>(ดนัย พิทักษ์อรณพ)</p> <p>นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี</p> <p>๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>	

ประวัติการแก้ไข

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	เนื้อหาที่แก้ไข

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๒/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
---	---	--

## ๑. บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

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

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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 มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ มีการบูรณาการ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)


### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๓ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมตลอดถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๑.๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องเรียน/ร้องทุกข์

 <p>กรมทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๓/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	--	--

**๑.๓ ขอบเขต (Scope)**

เป็นการดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑.๔ คำจำกัดความ**

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวจุดร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวจุดร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ยื่น 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

**๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจุดร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

**๑.๖ เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง**

- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๔/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	---	--

### ๑.๗ เอกสารอ้างอิง

- คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๑๘๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๒. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### 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 ๑๘๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)

### ๒.๓ สถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย 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. เปิดดูรับข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดเว็บไซต์ และ E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกวัน

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p><b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b> เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๕/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ก. ๒๕๖๖</p>
--	--	--

๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๕. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

**๒.๔.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้**

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาที่กลุ่มงาน

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยตรง

๕. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๖๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๖. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกเดือน

**๒.๔.๓ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้**

๑. แนะนำ และดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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 ให้แก่กลุ่มงานและหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกลุ่มงานและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

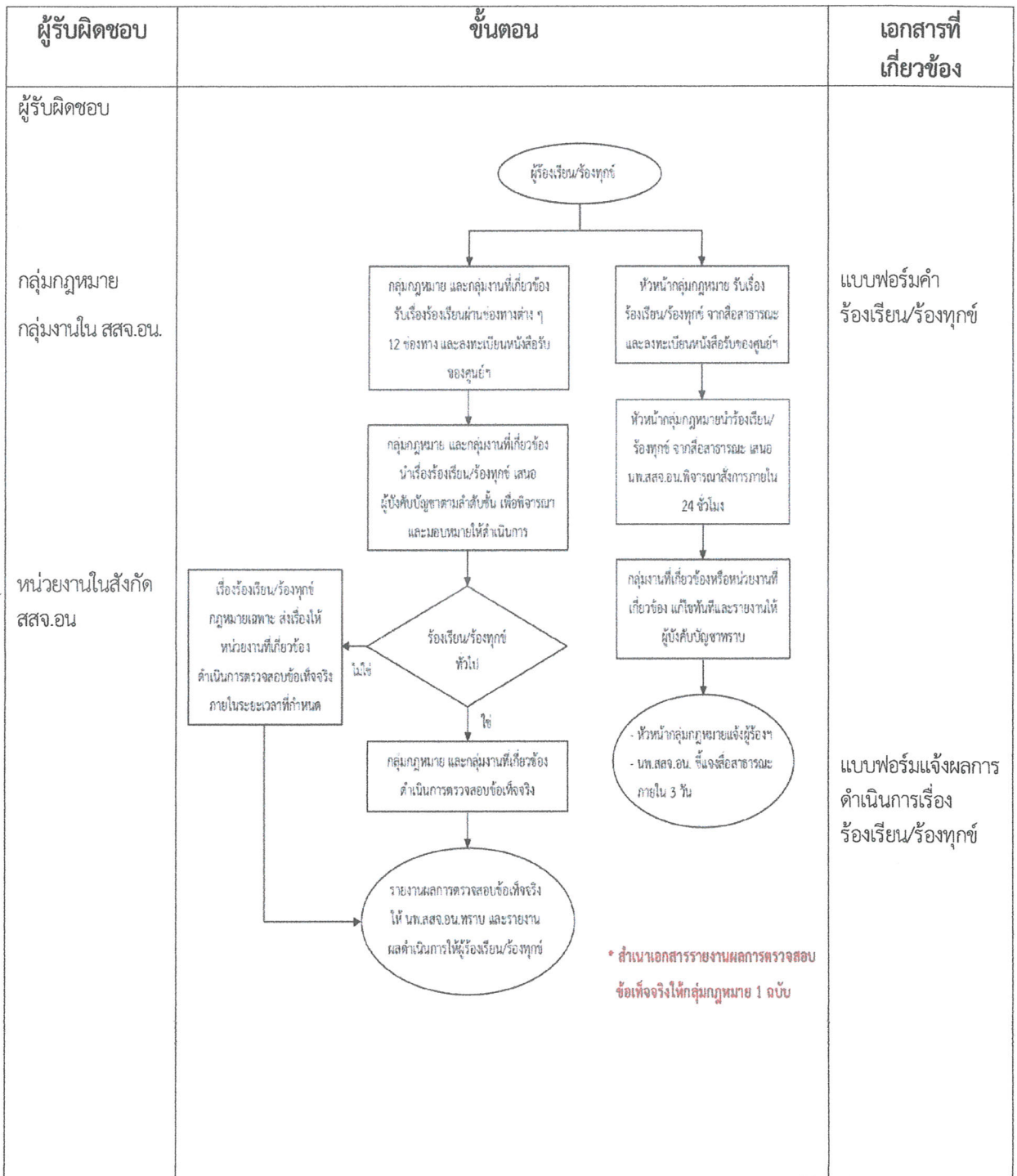



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร :  
กลุ่มกฎหมาย  
รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๖/๑๑  
ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐  
วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ก. ๒๕๖๖

๒.๕ แผนผังการปฏิบัติงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



 <p>กรมสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTTHAIHANS PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p><b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b> <b>เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง</b> <b>ร้องเรียน/ร้องทุกข์</b></p>	<p><b>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร :</b> กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๗/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ <b>๑ ๘ ก.ก. ๒๕๖๖</b></p>
--	--	--

### ๒.๕.๑ ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ระบบข้อร้องเรียนจากกระทรวงสาธารณสุข ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข

<http://ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/>

๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗

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

ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี กระทรวงสาธารณสุขจะดำเนินการประสานงานมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยตรง เพื่อรับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร็วที่สุด

๒. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๑ ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๖๐ หมู่ ๓ ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

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

๒.๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๐๙ ๘๒๔๖ ๙๑๓๓

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


๒.๖ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี Email : [legal.utt.moph@gmail.com](mailto: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


 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๘/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	---	--

**๒.๕.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

เจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 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 กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เดินทางมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
สำนักงานกฤษฎีกา (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ



 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p><b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b> เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๙/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	--	--

**๒.๕.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น**

๑. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

๒. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถให้ข้อมูล โกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูล

**๒.๕.๔ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน** เช่น ร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ ทั้งทางโทรทัศน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ให้หัวหน้ากลุ่มกฎหมายเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันทีและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และหัวหน้ากลุ่มกฎหมายแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๓ วัน

**๒.๕.๕ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์** การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และเป็นกฎหมายเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามคำสั่งฯ ในกลุ่มงานต่างๆ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง นำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาลงรับที่ศูนย์ฯ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยตรง

**๒.๕.๖ การบันทึกข้อร้องเรียน**

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป


ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนหนังสือรับ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๒.๕.๗ การประสานหน่วยงานและเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๑๐/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	---	---

## ๒.๕.๘ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑. การแบ่งกลุ่มระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

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

**กลุ่มที่ ๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามกฎหมายเฉพาะ** กลุ่มงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ตามแต่เงื่อนไขของกฎหมายเฉพาะนั้นๆ ทั้งนี้ ขึ้นกับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

**กลุ่มที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กฎหมายเฉพาะ** ส่งเรื่องให้โรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตรวจสอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

**กลุ่มที่ ๔ เรื่องร้องเรียนจากสื่อสาธารณะ** ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ให้หัวหน้ากลุ่มกฎหมายเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีพิจารณาสั่งการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันทีและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการชี้แจงสื่อ และหัวหน้ากลุ่มกฎหมายแจ้งผู้ร้องเรียนร้อง/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

๒.๖.๑ ให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTHAITHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p><b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b> เรื่อง การรับและการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร : กลุ่มกฎหมาย รหัส SOP-๐๐๔-๐๕ แผ่นที่ ๑๑/๑๑ ฉบับที่ .....๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ <b>๑ ๘ ก.ค. ๒๕๖๖</b></p>
---	--	--

๒.๖.๒ ศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ  
ทุก ๖ เดือน

๒.๖.๓ ศูนย์ฯ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นซ้ำหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานบริการ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อให้หน่วยงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากร และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

### ๒.๗ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒.๗.๑ กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๒.๗.๒ กำหนดให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๑๐๔ หรือเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://uthaihealth.moph.go.th> หัวข้อ “ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

### ๒.๘ มาตรฐานงาน

๒.๘.๑ การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน แล้วแต่กรณี