

คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่หรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสรวง
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ได้ประชุมชี้แจง การดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน Integrity and TransparencyAssessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

การดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ต้องสัมผัสกับประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ตั้งแต่การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การเสริมสร้างป้องกันโรค ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับไม่ว่าจะเป็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่ภารกิจแตกต่างกันไปซึ่งอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นข้อร้องเรียนขึ้นได้เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนมีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมถึงมีการสร้างเครือข่าย เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ควบคุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงาน ข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด

หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวงโดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่ม ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประกันฯ เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานประกันฯ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จัดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประสานการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเขตสุขภาพที่ ๗

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๕๙ ๗๐๗๖

ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หนังสือ/จดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

เว็บไซต์/e-mail ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานปลัดกระทรวง

สาธารณสุขหรือหน่วยงานอื่นๆ

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งไปที่กลุ่มงานประกันฯ ที่เป็นศูนย์

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาล เพื่อรับเรื่องและลงบันทึกรับเรื่องในทะเบียนไว้ โดยใช้

หลักเกณฑ์การสอบถาม ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องและความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนผู้อำนวยการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อ

ดำเนินการแก้ไข หากเป็น เรื่องทั่วๆ ไป กลุ่มงานประกันฯ จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(๔) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

๔.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้

คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้แล้วเสร็จ

กระบวนการ หากเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการชี้แจง ตรวจสอบ ให้แล้วเสร็จได้ภายในก าหนดเวลา ๑๕ วันท า

การ หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบว่าได้รับเรื่องและจะด าเนินการให้แล้วเสร็จ

ภายในก าหนดช่วงใด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจ

๔.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการ ต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลและการกำกับติดตามให้มีเวลาดำเนินการตามความเหมาะสม

เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มีการ ชี้แจงโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง

ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(๕) การนับระยะเวลา

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่รับในทะเบียนของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การกำหนดว่า

เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนกลุ่มงานประกันฯ ซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการเป็นผู้พิจารณาและเรียนนำไปให้อำนาจการสั่งงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ให้ความเห็นชอบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ การร้องเรียน ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดตั้งชั้นลำดับของความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องเน้นดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อ สุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมีผลต่อหน่วยงานบังคับบัญชาเรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง วัน/เดือน/ปี : ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ: MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก : ไม่มี เหตุ: 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาววราพร ชัยสงค์) พนักงานธุรการ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวิม เหมโส) สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาววรรณิภา ศรีทอง) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	