

คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่หรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ประกอบกับทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ได้ ประชุมชี้แจง การดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน Integrity and TransparencyAssessment (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

การดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ต้องสัมผัสกับประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ตั้งแต่การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การเสริมสร้างป้องกันโรค ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับไม่ว่าจะเป็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่ภารกิจแตกต่างกันไปซึ่งอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นข้อร้องเรียนขึ้นได้เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมถึงมีการสร้างเครือข่าย เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงเน้นดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ควบคุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง โดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่ม ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานประกันฯ เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานประกันฯ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง
- 1.2 จัดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเขตสุขภาพที่ 7

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- (1) โทรศัพท์ หมายเลข 0 4359 7076
- (2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (3) หนังสือ/จดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง
- (4) เว็บบอร์ด/e-mail ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง
- (5) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น
- (6) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานอื่นๆ

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งไปที่กลุ่มงานประกันฯ ที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาล เพื่อรับเรื่องและลงบันทึกรับเรื่องในทะเบียนไว้ โดยใช้หลักเกณฑ์การสอบถาม ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องและความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข หากเป็น เรื่องต่างๆ ไป กลุ่มงานประกันฯ จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(4) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

4.1 ภายในเวลา 15 วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้แล้วเสร็จกระบวนการ หากเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการชี้แจง ตรวจสอบ ให้แล้วเสร็จได้ภายในก าหนดเวลา 15 วันท ากการ หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบว่าได้รับเรื่องและจะด ำเนินการให้แล้วเสร็จภายในก าหนดช่วงใด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจ

4.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลและการกำกับติดตามให้มีเวลาดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มีการชี้แจง โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(5) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่รับในทะเบียนของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(6) การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนกลุ่มงานประกันฯ ซึ่งเป็นฝ่ายเลขาเป็นผู้พิจารณาและเรียนนำไปให้อำนาจการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสงวน ให้ความเห็นชอบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ การร้องเรียน ของระบบงานบริหารเรื่อง ร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นลำดับของความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของ เรื่องร้องเรียนที่ต้องเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

6.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อ สุขภาพ

และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

6.2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมีผลต่อหน่วยงานบังคับบัญชา

6.3 เรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหาร

กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาววราพร ชัยสงค์)

พนักงานธุรการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางเครือมาส อนันตา)

สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายจิระเดช โคตรท่าน)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕