

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี: ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. หลักฐานที่แสดงเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบันตามรายละเอียด ข้อ ๑) ถึง ๑๑) ดังนี้
ข้อมูลพื้นฐาน,นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน,แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตาม
ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ,แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน,หลักเกณฑ์/
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่,หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไข
ปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ,รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
,ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง,คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน,คู่มือขั้นตอนการ
ให้บริการ(ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง
ราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ (ถ้ามี)),แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
คลองใหญ่<http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕>

Linkภายนอกไม่มี.....

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวปริชาติ แก้วไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชูเกียรติ แซ่เอี้ย)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาววิศรา ศิริธรรม)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอคลองใหญ่ ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนและแก้ไขข้อร้องเรียนจากการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการตรวจสอบ มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้ จึงเป็นการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หัวหน้างานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยตรง

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดตราดทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร๐๓๙-๕๑๓๕๕๓)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. สามารถร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคลองใหญ่ หรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดตราด (<http://www.trat.go.th/dumrong/>)

๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ๔๑๒ ม.๒ ต.คลองใหญ่ อ. คลองใหญ่ จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

๔. ทาง e-mail address :

๕. ร้องเรียนผ่านสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่โดยตรง โทร๐๘๑-๘๖๓๓๕๗๑ หรือผู้รับผิดชอบงาน นาย นพพร หาญเหี่ยม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โทร๐๘๖-๑๖๘๒๑๑๒

๖. สามารถร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นที่ หน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

๗. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ) จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

บทบาทระดับ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่สนง.สสอ.คลองใหญ่
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องข้อร้องเรียน / เสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

หน่วยงาน = สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ สนง.สสอ.คลองใหญ่
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งทีนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -ปรับปรุงคุณภาพของ สนง.สสอ.เมืองตราด
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง/สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่องและส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นข้อมูล
๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สงสัยตัวผลิตภัณฑ์ให้รับเรื่องไว้ตรวจสอบ

การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น,ขอเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ขอเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผบ.บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังนายอำเภอคลองใหญ่/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๑. ภายหลังการได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๑. เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ๒) ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ๓) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๒. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

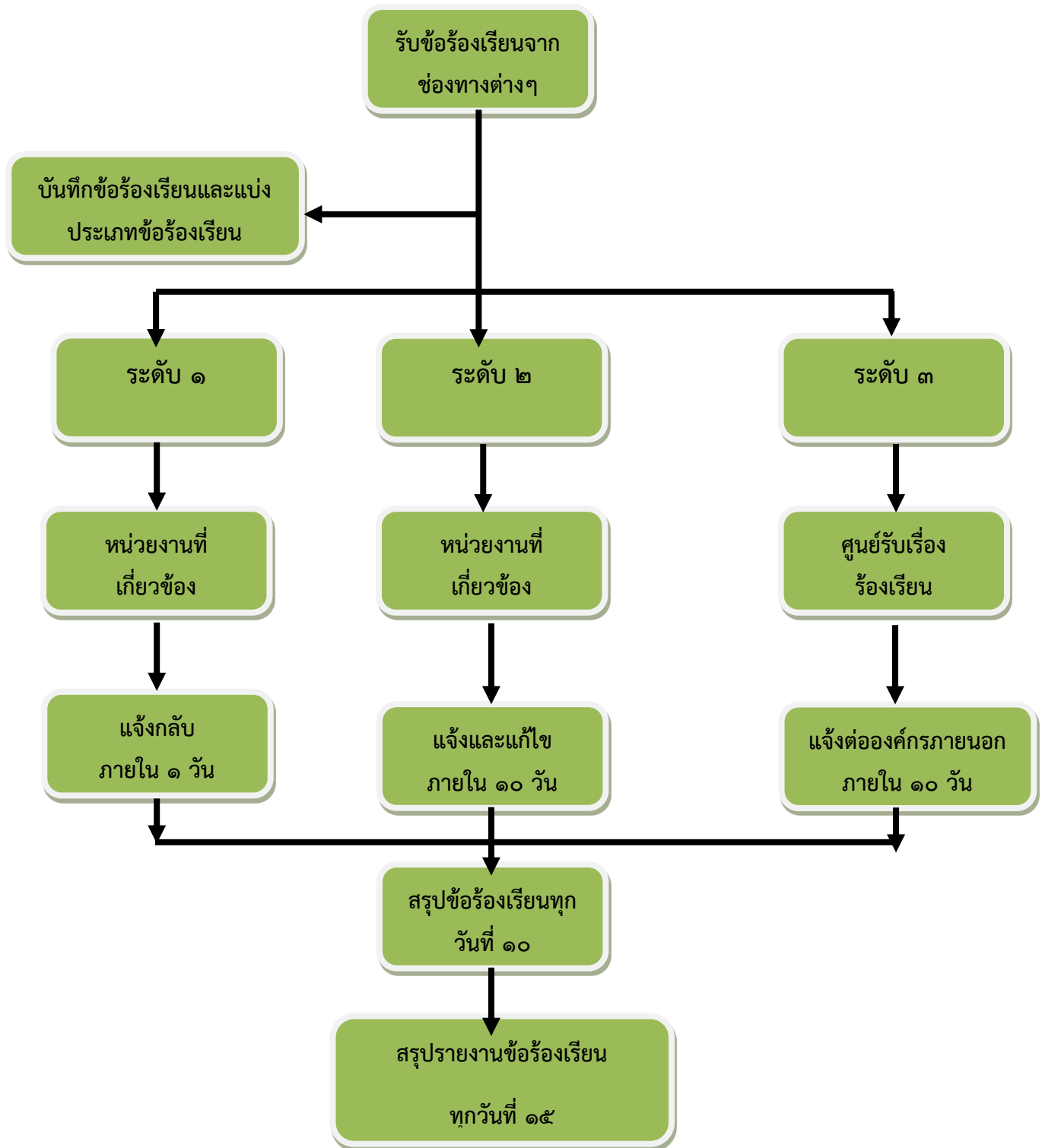
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๑. สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

แผนผังขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่



แนวทางการรับรู้ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ความถี่
๑. เปิดตู้รับความคิดเห็น	- เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย - หัวหน้าหน่วยงาน	ส่งข้อมูลให้ทีมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนความคิดเห็นและคำร้องเรียน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถ้าสามารถติดต่อได้ ถ่ายเอกสารส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เปิดตู้รับความคิดเห็นทุกวันจันทร์-พฤหัสบดี
๒. ค้นหาผู้ประสบปัญหาในการรับบริการ	เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน	เป็นการค้นหาเชิงรุกด้วยการสังเกตอาการผู้รับบริการที่มีท่าทีหรือสีหน้าไม่สบายอารมณ์ เข้าไปพูดคุยเพื่อรับทราบปัญหา ค้นหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขทันที หรือเขียนในแบบบันทึกใบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียนและส่งให้หน่วยงานแก้ไขป้องกันต่อไป	ทุกวัน
๓. รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์และจากสังคมออนไลน์	ทุกหน่วยงาน	บุคลากรที่ได้รับความคิดเห็น/คำร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือจากสังคมออนไลน์ต่างๆ เขียนแบบบันทึกคำร้องเรียน ส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน	ทุกวัน
๔. การรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน	งานปฐมนิเทศเยี่ยมบ้าน ประชุมหมู่บ้าน	เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนเชิงรุกโดยการสอบถามความพึงพอใจและสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยทำผสมผสานกับกิจกรรมที่ทำอยู่แล้ว เช่น การเยี่ยมบ้าน โดยเขียนในแบบคำร้องเรียนส่งให้เลขาฯ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงทะเบียน	- ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยมบ้าน - ทุกครั้งที่มีการประชุม
๕. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ทุกหน่วยงาน	การรวบรวมความพึงพอใจจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของสสอ. และรพ.สต.	ทุก ๖ เดือน และส่งผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจให้เลขาฯ ส่งให้หน่วยงานกำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันต่อไป

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่
ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่
จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

