

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี: ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

หัวข้อ: การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความลงนามคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และปรากฏการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๓. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. หลักฐานที่แสดงเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕>

Linkภายนอกไม่มี.....

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

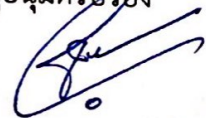


(นางสาวปรีชาติ แก้วไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชูเกียรติ ช่างเอี้ยง)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

จิรศรา

(นางสาวจิรศรา ศิริธรรม)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



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. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ 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 : ky_sso@live.co.uk
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	ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ สนง.สสอ.คลองใหญ่
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่นอกเหนือจากขอบเขตอำนาจหน้าที่
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 ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร 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

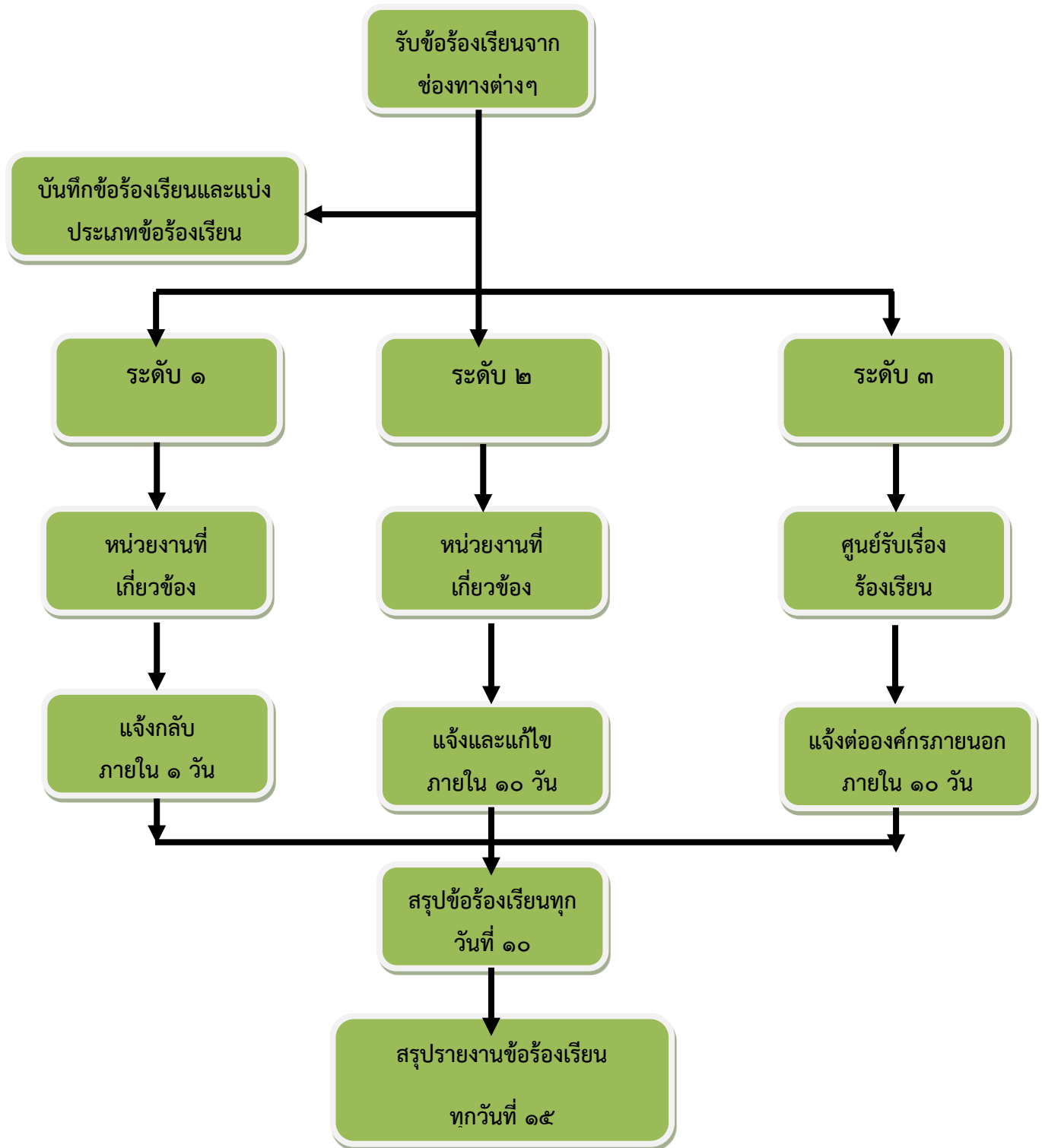
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

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 ภา ร 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 ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

