



คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรวมทั้งประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วย โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่อง ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้จะประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมี คุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
ขอบเขตเรื่อง รongเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๕
คำจำกัดความ	๕
ประเภทเรื่องรongเรียน	๖
แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องรongเรียน	๖
ช่องทางการรับเรื่องรongเรียน	๘
การยุติเรื่องรongเรียน	๘
ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องรongเรียน	๙
ภาคผนวก	๑๒

หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและ ประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น ส่งผล ให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยัง ส่วน ราชการต่าง ๆ ที่มีอยู่ เรื่อง รวบรวมทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความ คาดหวังของประชาชน ที่มีต่อการ ดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่าย บริหารตามระบอบ ประชาธิปไตย ในการ บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการ บริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลัก ธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเขามามีส่วน รวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอ เรื่องรวบรวมทุกข์ แจงเบาะแสรวม เสนอ ขอคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้อง ดำเนินการช่วยเหลือประชาชน ผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเปนครม การร้องทุกข์/ร้อง เรียนของประชาชนถือ เป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการ บริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อย เพียงใด ซึ่ง รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง เรียน/ ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟัง ความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเขามามีส่วนรวม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริม สร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะ เมื่อประเทศมีการพัฒนาทางดานเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ไ้ ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มี การร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะตะ ในฐานะหน่วยงานที่ มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของ โรง พยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอปะทิว ได้เห็นความสำคัญ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องรวบรวมทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปะทิว ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องรวบรวมทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าการรับเรื่องรวบรวมทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ สอดคล้อง กับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของการรับเรื่องรวบรวมทุกข์อย่าง ครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามา ปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มา รับบริการให้ สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๑. ขอบเขตเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายแกหน่วยงาน โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่วางจะมีคุณธรรมหรือไม่มีคุณธรรมก็ตาม ซึ่งอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน หรือช่วยเหลือ ไม่วางจะเป็นดวยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ได้รับจากหน่วยงานหรือ สวนกลาง โดยเป็น เรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถ ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง หรือได้รับผลกระทบต่อชีวิตและ ทรัพย์สิน ทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ขอเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ขอเสนอแนะ/ การให้ขอคิด เห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางารับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ขอร้องเรียน ขอเสนอแนะ ขอคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี้ย ชั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกลเกลี้ย เฉพาะหาก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ การจัดการขอร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับขอคิดเห็น

ขอเสนอแนะ

ขอร้องเรียนเรื่องเล็ก

ขอร้องเรียนเรื่องใหญ่

การฟ้องร้อง

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	दानบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	คณะกรรมการ การรับขอ ร้อง เรียน
๒	दानบริการ	- คุณภาพ/มาตรฐานบริการ - พฤติกรรมบริการ - คุ้มครองสิทธิผู้ให้ ผู้รับบริการ - การอำนวยความสะดวก	๑๐ วัน	คณะกรรมการ การรับขอ ร้อง เรียน
๓	พฤติกรรม สวณบุคคลที่ ไม่เหมาะสม	- ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะ วิวาท / ชูสาว	๓ วัน	คณะกรรมการ การรับขอ ร้อง เรียน
๔	ปัญหาदान สาธารณสุข ใน พื้นที่	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การอนามัยสิ่งแวดล้อม - การป้องกัน ควบคุมโรค - การควบคุมบุหรื/แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	๑๕ วัน	คณะกรรมการ การรับขอ ร้อง เรียน

๔. แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๑	<p>บัญชีคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ใหม่มีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการวาเปนไป ตามขั้นตอน ตามหวงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลขที่ วันเดือนป รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทางการร้องเรียน - ประเด็นเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/สงเรื่องใหญ่เกี่ยวของ/ การดำเนินการเมื่อครบ ๑๕ วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง 	บัญชีคุม	<ul style="list-style-type: none"> -รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องให้ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวของทราบ ภายใน ๓ วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ ลงบัญชีสวณกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๒	การแจหนวยปฏิบัติ ใ้กำหนดรายนงาน ๑๐ วัน โดยแบบบรายงานไปดว ยทุกเรื่อง การรายนงาน ๑๐ วัน เพื่อใ้ทราบความกาวหนาของการดำเนิการ ขณะเดียวกันก็เป้นตัวบังคับใ้ผูปฏิบัติจะต้งเร่งรัดดำเนิการ หากเป้นเรื่องไมยุ่งยาก ก็ไมควรใช้เวลาเกินกวา ๑๐ วัน	แบบรายนงาน	-ติดตตามทวงถาม เมื่อครบ ๑๐ วัน
๓.	หนังสือไมลงชื่อ ใ้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ดำเนิการดังนี้ -กรณีมีขอมูลพอสสมควร ใ้บันทึกเสนอ ผูบังคับบัญชา ใ้หนังสือนำสง ส่งการใ้หนวยปฏิบัติ ตรวจสอบขอเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไมมีขอมูลใ้หนังสือประทับตรา ใ้หนวย ปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใ้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ใ้ดำเนิการตามระเบียบ	แบบกรณีไมลงชื่อ	การลงทะเบียนใ้จัดทำบัญชีคุม
๔.	มารองดวยตนเอง ดำเนิการดังนี้ -ใ้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความใ้ละเอียด -ใ้คำแนะนำ ชี้แจง แกไขปัญหา -ประสานหนวยงาน หรือผูเชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ดานกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติใ้เสนอผูบังคับบัญชาทราบ -ไมยุติเสนอความเห็นผูบังคับบัญชาพิจารณาสั่ง การ เพื่อแกไขปัญหา	แบบกรณีรองดวยตนเอง	-ทั้ทหายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป้น กันเอง -บริการน้ำดื่ม
๕.	การยุติเรื่อง ตอง ดำเนิการดังนี้ -ลงในบัญชีคุมสวนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคุมสวนกลาง -แจงผูรองทราบ	การยุติเรื่อง ๗ ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	-การยุติเรื่องตองมีความเห็นของ ผูบังคับบัญชาทุก เรื่อง
๗.	การจัดเก็บเอกสารจะตองใ้ความสำคัญอยางยิ่ง เพราะบางเรื่องตองติดตตาม หรืออ้างอิง ดำเนิการคู่มือการจัดการเรื่องรองทุกข-รองเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก		

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ตู้รับเรื่องรารวร้องเรียน /ขอความเห็น
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถ ติดต่อได้
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- ๖) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- ๗) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

๖. การยุติเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความ เหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พบวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจง ผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเทห เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทกข กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พบวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อสวนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิง นโยบาย ต่อผู้บริหาร

๗.ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ

๑) จัดตั้งคณะกรรมการรับขอร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน สอบสวนตรวจสอบ ขาวเรื่อง ร้องเรียน เบื้องต้น รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ขอให้จริงใจเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย

๒) จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ขอให้จริงใจ และเจรจา ไกลเกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติขอร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับขอร้องเรียน/จุดรับขอร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ขอคิดเห็น
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถ ติดต่อได้
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- ๖) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- ๗) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ ๓ การรับขอร้องเรียน

๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับขอร้องเรียนและขอชมเชยที่เขามายังหน่วยงาน ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๒) ทุกช่องทางที่มีขอร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกขอร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกขอ ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาจำแนกระดับขอร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของขอร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ ๑ ขอคิดเห็น ขอเสนอแนะ

ระดับ ๒ ขอร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ ๓ ขอร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ขอร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

ขั้นตอนที่ ๕ การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ประสบเหตุการณ์

- ๑) ในกรณีทั่วไป ประสานงาน ผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของ เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
- ๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ใหวิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- ๓) กรณีที่เป้นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เป็นต้น ให้ ประสานไปที่ทีมเจรจาไกลเกลี่ยใหม่ดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกลเกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ยดำเนินการต่อไป
- ๒) พยายามแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรง หรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือ เบื้องต้น โดยรับฟัง อธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ
- ๓) บันทึกข้อมูลขอร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย

- ๑) ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
- ๒) ดำเนินการเจรจาไกลเกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
- ๓) จัดทำรายงานความเห็น และขอเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะ กรรมการบริหาร
- ๔) กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ใ้รายงานคณะกรรมการ บริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการบริหาร

- ๑) ดำเนินการพิจารณาขอเท็จจริง สอบสวนขอเท็จจริง
- ๒) แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
- ๓) เสนอขอความคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๖ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการขอรองเรียนรายไตรมาส

ให้ ผู้รับผิดชอบงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และหน่วยงานในสังกัด จัดทำบันทึก ขอความสรุปการจัดการขอรองเรียน ระดับ ๑-๔ เพื่อ เสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบเป็นประจำทุก ไตรมาส

ขั้นตอนที่ ๗ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาขอรองเรียน

ให้ คณะกรรมการรับเรื่องรองเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นำขอรองเรียนต่างๆ มา วิเคราะห์ ทบทวน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาขอรองเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการ จัดการป้องกันและแก้ไข ปัญหา ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาขอรองเรียนไปปฏิบัติ

ให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขขอรองเรียนที่ได้ทบทวน และ วางแนวทางป องกันไว้ไปปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ปงบประมาณ

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ช่องทางการ การร้องเรียน	ชื่อ/ หน่วยงาน ผู้ร้องเรียน	ประเด็นการ ร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นขอร้องเรียน	การดำเนินการ	หมายเหตุ

คำแนะนำ

๑.ลำดับที่ กำหนดนับตามงบประมาณ

๒.ประเด็นการร้องเรียน ระบุด้านอะไรใน (๑ ด้าน คือ ๔การบริหารงาน (๒การบริการ (๓พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม (๔ปัญหาสาธารณสุขทั่วไป

๓.รายละเอียดข้อเรียกร้อง ให้สรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียน พอสังเขป ระบุ สภาพปัญหาหรือเหตุการณ์ บุคคล เวลา สถานที่

๔.การดำเนินการ ระบุ การดำเนินการของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนว่าพิจารณาดำเนินการอย่างไรต่อไป

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
		ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ	
		วันที่ เดือน	พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เรื่อง.....			
.....			
.....			
.....			
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่			
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
<input type="radio"/> ๑. ขอร้องเรียนยังขาด			
หลักฐาน.....			
.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามขอร้องเรียน.			
<input type="radio"/> ๒. ได้มอบหมายให้			
.....			
.....			
ตรวจสอบขอเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานของตน หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก โทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๓๖ ๐๒๐			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ ขก. ๐๐๓๒.๐๐๙/	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก
วันเดือนปรับเรื่อง	วันเดือนปรายงาน
เรื่อง	
เรียน สาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ	
อ้างถึง ๑.หนังสือ..... ที่/.....วันที่..... ๒.....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
.....	
.....	
.....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยุติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

หมายเหตุ

๑.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า

๒. เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน

๓. ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย (นายอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด)

๔. การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้

๕. กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้

๖. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

