



คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รวมทั้งประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วย โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
ขอบเขตเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	5
คำจำกัดความ	5
ประเภทเรื่องร้องเรียน	6
แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน	6
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	8
การยุติเรื่องร้องเรียน	8
ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องร้องเรียน	9
ภาคผนวก	12

หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบ ปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผล ให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยัง ส่วนราชการต่าง ๆ ที่ มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบ ประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการ บริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการ บริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่ง รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟัง ความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะ เมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอทุ่งตะโก ได้เห็นความสำคัญ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1. ขอบเขตเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายแก่หน่วยงาน โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

1.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

1.2 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

2. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง หรือได้รับผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น 4 ระดับข้อคิดเห็น
 - ข้อเสนอแนะ
 - ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก
 - ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่
 - การฟ้องร้อง

3. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	1 วัน	คณะกรรมการ การรับข้อ ร้องเรียน
2	ด้านบริการ	- คุณภาพ/มาตรฐานบริการ - พฤติกรรมบริการ - คຸ້ມครองสิทธิ์ผู้ให้ ผู้รับบริการ - การอำนวยความสะดวก	10 วัน	คณะกรรมการ การรับข้อ ร้องเรียน
3	พฤติกรรม ส่วนบุคคลที่ ไม่เหมาะสม	- ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสຸຣາ / ทะเลาะ วิวาท / ชู้สาว	3 วัน	คณะกรรมการ การรับข้อ ร้องเรียน
4	ปัญหาด้าน สาธารณสุข ในพื้นที่	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การอนามัยสิ่งแวดล้อม - การป้องกันควบคุมโรค - การควบคุมบุหรี่/แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	15 วัน	คณะกรรมการ การรับข้อ ร้องเรียน

4. แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	บัญชีคณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไป ตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่ - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทางการร้องเรียน - ประเด็นเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/ การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง	บัญชีคุม	-รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องให้ ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 3 วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ ลงบัญชีส่วนกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่อง นำไปลงบัญชีกลุ่ม งานอีกครั้ง

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
2	การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบบรรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน 10 วัน เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 10 วัน	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ 10 วัน
3.	หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ดำเนินการดังนี้ -กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือนำเสนอ สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามิมีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุม
4.	มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้ -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหา	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	-ทักทายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม
5.	การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้ -ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ	การยุติเรื่อง 7 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
7.	การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ รวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่		

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- 2) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์
- 3) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- 5) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- 6) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- 7) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

6. การยุติเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

7. ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

- 1) จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน สอบสวนตรวจสอบ ข่าวเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
- 2) จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- 3) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- 1) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
- 2) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์
- 3) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- 5) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น
- 6) ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น
- 7) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ 3 การรับข้อร้องเรียน

- 1) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
- 2) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ 1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

ขั้นตอนที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ประสบเหตุการณ์

- 1) ในกรณีทั่วไป ประสานงาน ผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาทันที
- 2) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- 3) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป

2) พยายามแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่ เพื่อลดความรุนแรง หรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟัง อธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

3) บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

1) ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

2) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

3) จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร

4) กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงานคณะกรรมการบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการบริหาร

1) ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

2) แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

3) เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ให้ ผู้รับผิดชอบงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และหน่วยงานในสังกัด จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 1-4 เพื่อ เสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ 7 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่

ให้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นำข้อร้องเรียนต่างๆ มาวิเคราะห์ทบทวน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคณะเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติ

ให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้ทบทวน และวางแผนแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ปีงบประมาณ

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

คำแนะนำ

1. ลำดับที่ กำหนดนับตามปีงบประมาณ,
2. ประเด็นการร้องเรียน ระบุด้านอะไรใน 5 ด้านคือ 1) การบริหารงาน 2) การบริการ 3) พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม 5) ปัญหาสาธารณสุขทั่วไป
3. รายละเอียดข้อร้องเรียน ให้สรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียน พอสังเขป ระบุ สภาพปัญหาหรือเหตุการณ์ บุคคล เวลา สถานที่
4. การดำเนินการ ระบุ การดำเนินการของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนว่าพิจารณาดำเนินการอย่างไรต่อไป

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

	ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก		
	วันที่	เดือน	พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

.....

.....

.....

.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน

.....

.....

ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.

๒. ได้มอบหมายให้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก โทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๓๖๐๒๐

หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ ชพ ๐๘๓๓/	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก
วันเดือนปีรับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก	
อ้างถึง ๑.หนังสือ..... ที่/..... ลงวันที่..... ๒.	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยুক্ত	<input type="radio"/> ไม่ยুক্ত 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. กรณีไม่ยুক্ত ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้
 ๖. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

