

คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป



จัดทำโดย
กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
๒. ขอบเขต	๑
ส่วน ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๑. คำนินยาม	๒
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒-๓
๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓-๔
๕. การติดตามและประเมินผลของกระบวนการ	๔

ส่วนที่ ๑

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงระบบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และเพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานให้บุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้ รวมถึงการเสนอแนะหรือแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการได้

๒. ขอบเขต

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามกระบวนการที่เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหา สืบหาพยานหลักฐาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาผล แจ้งผลการดำเนินการและจัดทำรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

ส่วนที่ ๒

การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาและข้อความ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียน ที่ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง หรือที่เรียกว่า “บัตรสนเท่ห์” ทางหน่วยงานจะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีผู้ประสงค์ต้องการจะแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

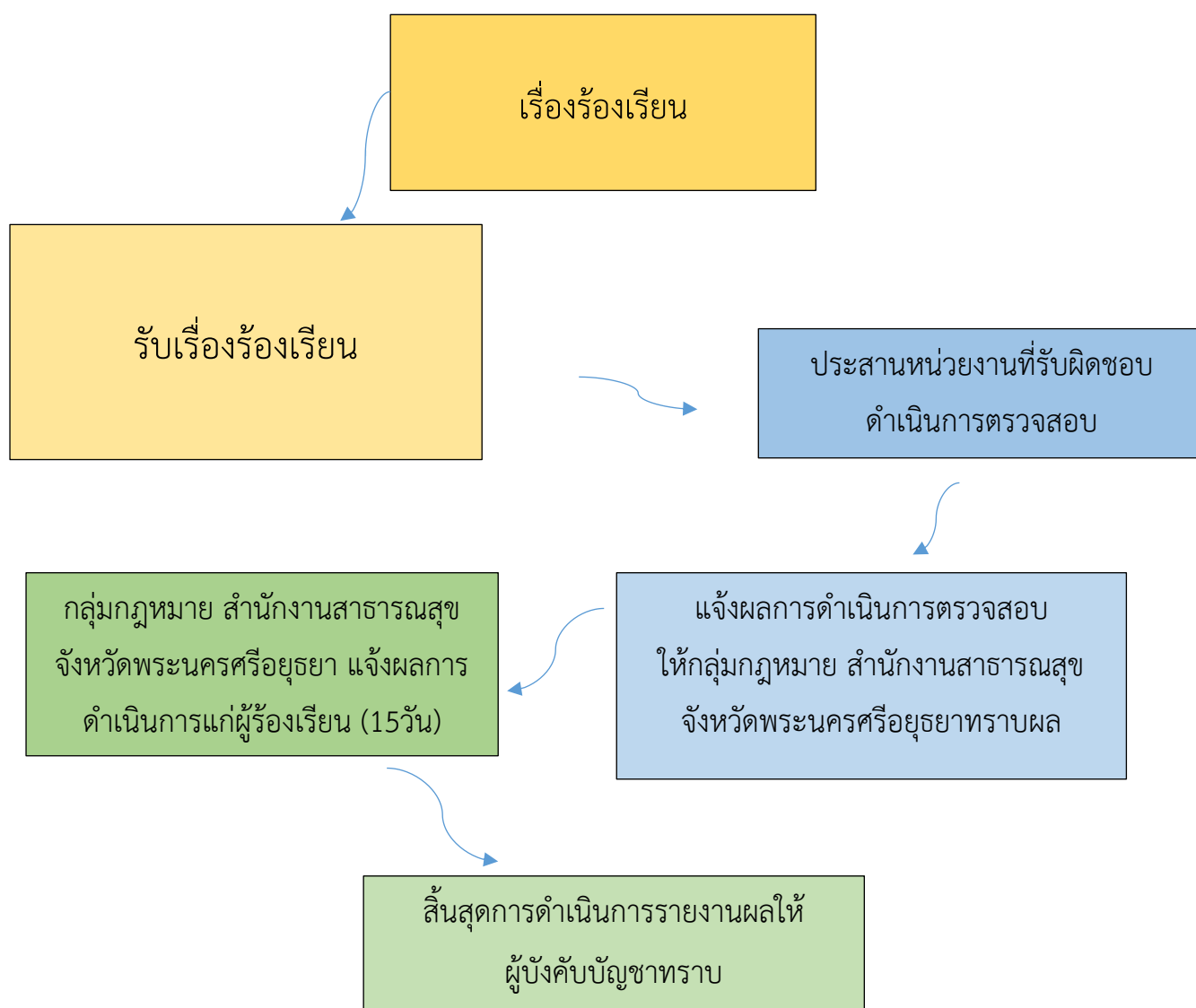
๓.๒ ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3/9 ถ. อุทอง ตำบลหอรบตันไชย อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

๓.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๒๔๑๕๒๐ ต่อ ๑๐๕

๓.๔ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๔. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ผังขั้นตอนการดำเนินการ



๔.๒ ตารางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	กลุ่มกฎหมาย
ขั้นตอนที่ ๒	ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง		
ขั้นตอนที่ ๓	แจ้งผลการดำเนินการให้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบผล	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓ วันทำการ	กลุ่มกฎหมาย
ขั้นตอนที่ ๕	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	กลุ่มกฎหมาย

๕. การรายงานผลการดำเนินงาน

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามขั้นตอนแล้วนั้น จะต้องสรุปผลและวิเคราะห์ผลแล้วนำผลการดำเนินงานรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุญาตนำเผยแพร่ในระบบเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

๖. การติดตามและประเมินผลของกระบวนการ

กรณีที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตามประกาศสำนักงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์ม	การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา		
<p>ชื่อหน่วยงาน:สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี:๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕.....</p> <p>หัวข้อ:</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ...คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป....</p> <p>Linkภายนอก: https://bit.ly/๓๖zsWvh.....</p> <p>หมายเหตุ:</p> <p>.....</p>			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์</p> <p>(นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ</p> <p>พิเศษ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>นายนครินทร์ อางหาญ</p> <p>(นายนครินทร์ อางหาญ)</p> <p>ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p> </td> </tr> </table>		<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์</p> <p>(นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ</p> <p>พิเศษ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>นายนครินทร์ อางหาญ</p> <p>(นายนครินทร์ อางหาญ)</p> <p>ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์</p> <p>(นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ</p> <p>พิเศษ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>นายนครินทร์ อางหาญ</p> <p>(นายนครินทร์ อางหาญ)</p> <p>ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p>		
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์</p> <p>(นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ</p> <p>วันที่...๓๐...เดือน...มี.ค.....พ.ศ...๖๕....</p>			

