

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

จังหวัดนครปฐม

(ฉบับปี ๒๕๖๖)

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	๑
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๒
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๓
แบบฟอร์มที่ใช้	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวกแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๘
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ทราบปีละ ๒ ครั้ง

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใสพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนหมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน
- ๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๔๓๐-๐๓๓๖
- ๓) หนังสือส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน๓๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จ.นครปฐม ๗๓๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖
- ๔) ผู้รับความคิดเห็นบริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน
- ๕) ทาง e-mail tsrk.๒๕๕๒@hotmail.com

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ พร้อมประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงาน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่กลุ่มงานพัฒนา ยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนจากระบบ จัดส่งให้กลุ่มงาน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หาก วันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ	ภายใน ๑ สัปดาห์ เมื่อกลุ่มงานนิติการ เปิดผู้รับความคิดเห็นแล้วจะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้หัวหน้าบริหาร

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้หัวหน้าบริหาร

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากหัวหน้าบริหารรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน หรือหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้สาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งงานบริหารไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) งานบริหาร สรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ขอร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ขอร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

-๔-

แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับขอร้องเรียน

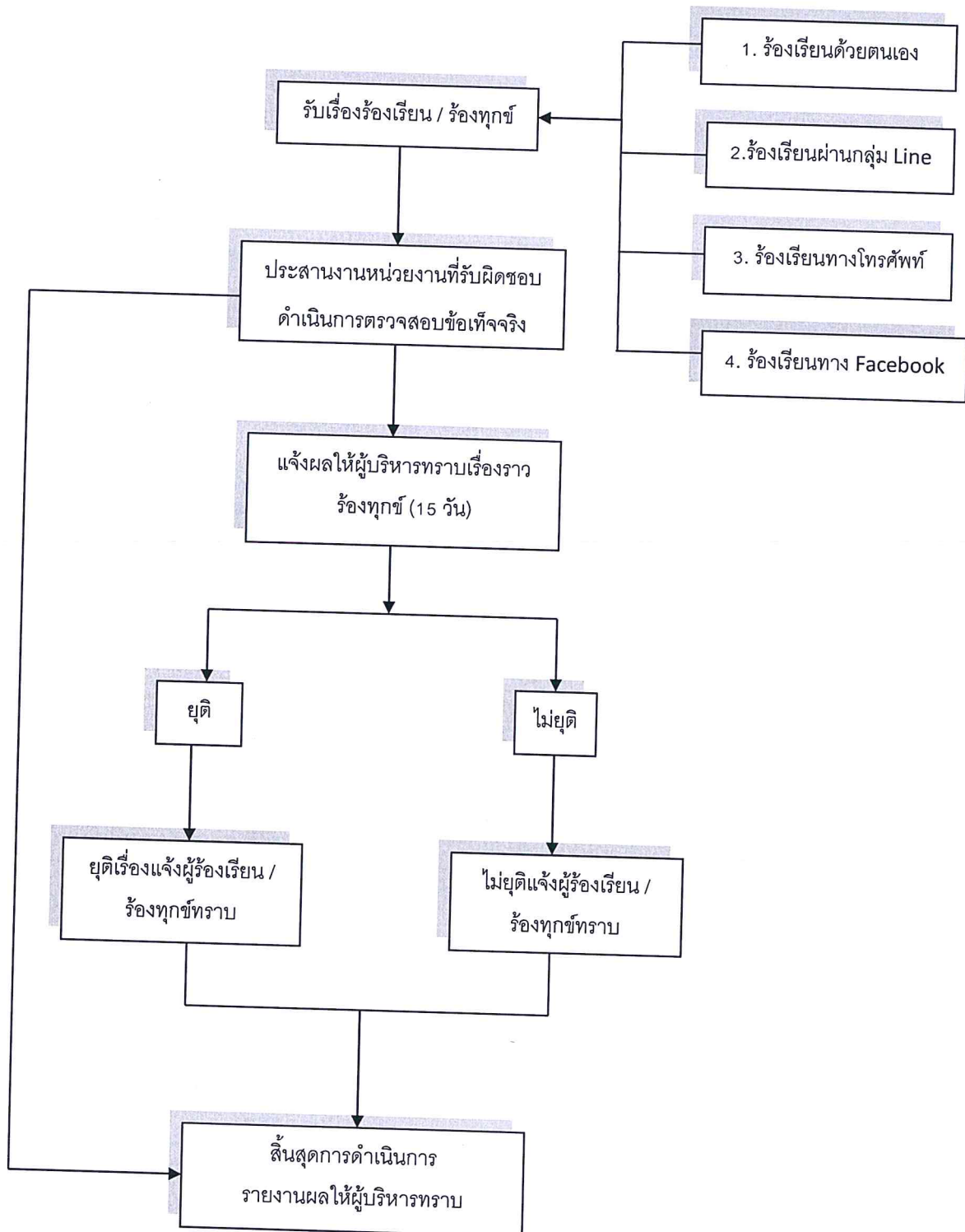
๒) แบบรายงานการจัดการขอร้องเรียนสำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการขอร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ใช้ในการรายงานสรุปขอร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ขอร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการขอร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคลขอร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ๑. ติดต่อด่วนตนเองที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖ ๓. หนังสือส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน ๔. ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๒๑๔๐ ๕. โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๓๐ ๐๓๓๖ ๖. ได้รับเรื่องร้องเรียน อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำแพงแสน ๗. ทาง e mail : tsrk.๒๕๕๒@hotmail.com	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ๑. รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอสาธารณสุข อำเภอนครศรีธรรมราชพิจารณาการ ภายใน ๑ วัน หลังรับเรื่อง แล้วตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ ๒. แจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับเรื่อง ๓. สรุปและรายงานข้อร้องเรียนให้กลุ่มงาน บริหารทราบ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	กลุ่มงานบริหาร ๑. สรุปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA “ ๒. วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ กำหนดแนวทางการแก้ไข ๓. รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ สาธารณสุขอำเภอนครศรีธรรมราช และขอ อนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ ๔. นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เผยแพร่ทางเว็บไซต์	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่
---	---	---	--

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

() โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง () Facebook () Line group () กลุ่มรับความคิดเห็น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน

[illegible]

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง	๒) โทรศัพท์	๓) หนังสือสื่อสาร
๔) Internet	๕) ได้รับความเห็น	

๒. หากเราสามารถแจ้งกลับผู้ร้องเดี๋ยวนี้ ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้อื่นทราบว่าจะหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบต่อที่จริงที่เพราะใน