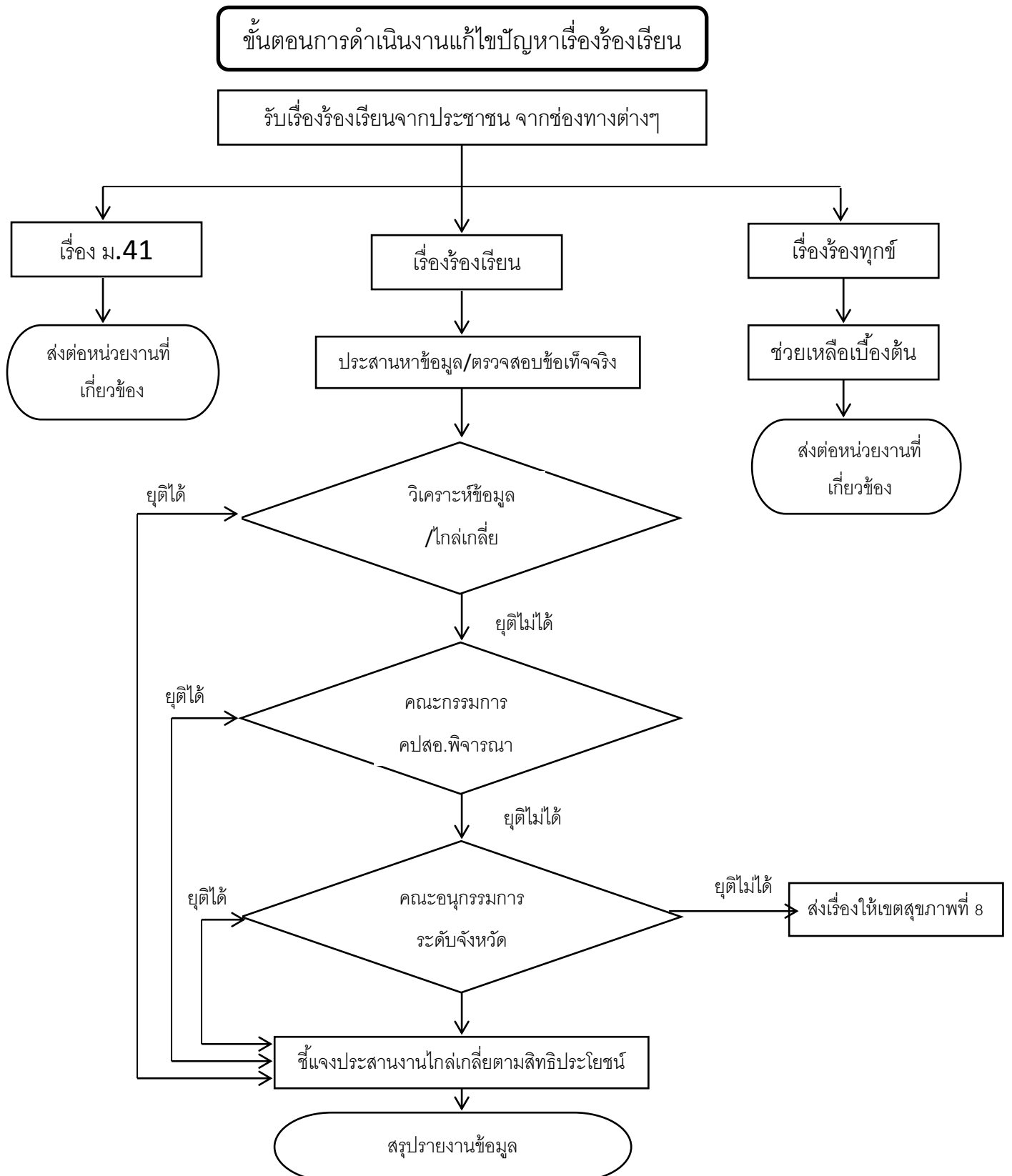


คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

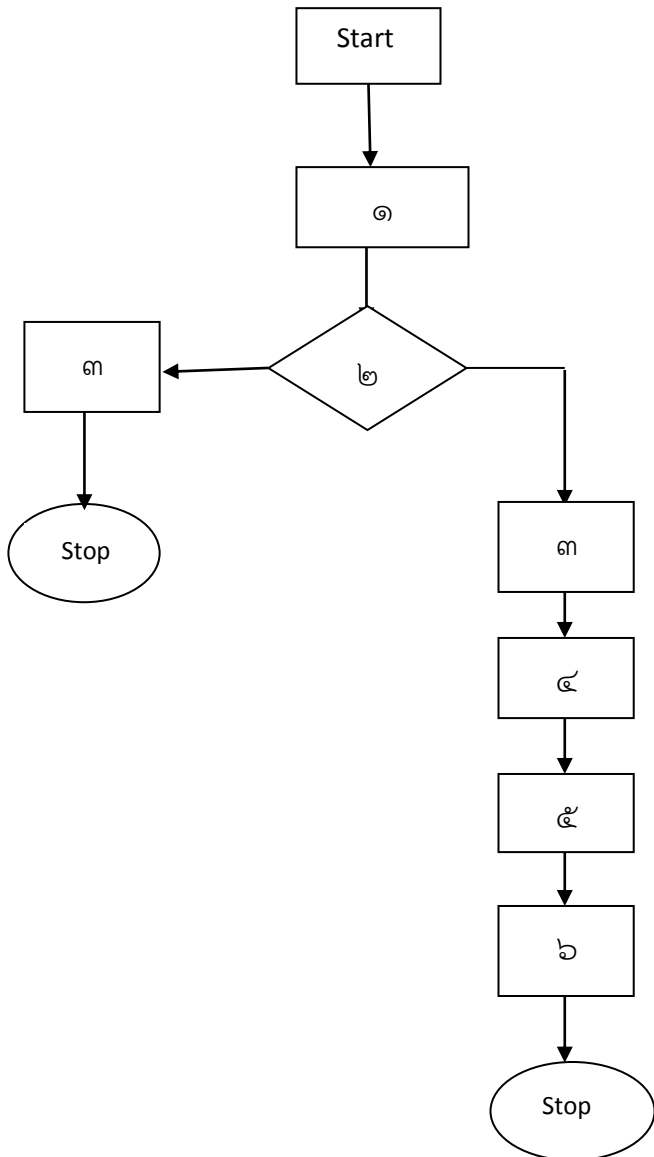
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว

จังหวัดเลย

Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว จังหวัดเลย



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๑.รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ

๒.ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ดำเนินการไม่ได้

๒.๒ ดำเนินการได้

๓.รวบรวมพยานหลักฐาน

๔.สรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย
(หาข้อมูลเพิ่มเติมหากไม่พอ)

๕.รายงานสรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและ
ความเห็นเสนอ

๖.แจ้งผลผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว

ที่ ๒ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเครือข่ายบังคับใช้กฎหมาย และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระดับอำเภอ

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องอื่นๆ ให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและจังหวัดเลย แล้วนั้น

เนื่องจากกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายในการบังคับใช้กฎหมายด้านสาธารณสุขที่สำคัญ เช่น พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕ , พ.ร.บ.ยา พ.ศ.๒๕๑๐ , พ.ร.บ.คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ , พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ พ.ร.บ.ยา พ.ศ.๒๕๑๐ , พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ และ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นต้น จึงเห็นสมควรปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระดับอำเภอให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเครือข่ายบังคับใช้กฎหมายและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระดับอำเภอ ประกอบด้วย

| | | | |
|-----------------|-----------|----------------------------------|---------------------|
| ๑. นายชาญวิทย์ | อาจแก้ว | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางปิยา | อินทมาตย์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓. นางละคร | บุญแจ้ง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสิริกร | สุขสบาย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕. นายนครสวรรค์ | ยอดคีรี | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๖. นางวรินทร์ไพ | พรมมาวัน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวสริน | อินทร์ไช | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | คณะกรรมการเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ควบคุม กำกับ ติดตาม อำนวยการ ประเมินผล และดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญตามกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาว กำหนด

๒. ดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอผาขาวให้เป็นรูปธรรม

๓. จัดรูปแบบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระดับอำเภอ ในภาพรวมให้เป็นระบบให้เกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรม รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

\\๔. ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำแผน

๔. ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำแผนการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด ประมวลผลและรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

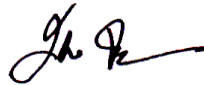
๕. ร่วมดำเนินการหรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ที่เหมาะสมตรวจสอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานข้อเท็จจริงและจัดทำรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานต่อผู้เกี่ยวข้องทุกระดับภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

๖. ให้มีชุดประชุมคณะทำงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ประเมินผล รวมทั้งแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างน้อย ๓ เดือน/ครั้ง เว้นแต่กรณีเร่งด่วนให้ดำเนินการทันทีที่มีกรณีเร่งด่วนเกิดขึ้น โดยให้คณะทำงานผู้ใดผู้หนึ่งหรือมากกว่า ดำเนินการแทน แล้วรายงานต่อที่ประชุมคณะทำงานในการประชุมคราวต่อไป

๗. อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายบุญเทิน จันทมาตย์)

สาธารณสุขอำเภอผาขาว

