

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป / การจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง ทั้ง ในเรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน ต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีในระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และสะท้อนการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจึง มีความจำเป็น ต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน /บริหารความเสี่ยง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๒
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ติดตามการ แก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มการร้องเรียน	๕

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับ บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัด จ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชังเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรมมีความโปร่งใส ภายใต้ค่านิยมของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชน สุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกัน การทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๖๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าเทววงษ์ อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๒๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความ ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีารับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรได้แก่พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชังและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องรับความคิดเห็นติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์

ทาง
สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง
- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชังเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและดำเนินการจัดการแก้ไข

การประสานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ให้มีการดำเนินการในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

- ระดับเกือบพลาด Near Miss / Low Risk ผู้ประสบเหตุ/หัวหน้าเวรแก้ไขปัญหา รายงานหัวหน้างานภายใน 1- 7 วัน และดำเนินการแก้ไขภายใน 14 วัน
- ระดับ Moderate Risk รายงานหัวหน้างานภายใน 1- 7 วัน และดำเนินการแก้ไข ภายใน 14 วัน
- ระดับ High Risk ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้รับรายงาน รายงานต่อสาธารณสุขอำเภอทันที ไม่เกิน 24 ชม. ผู้รับรายงานแก้ไขตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนด ตามความเหมาะสม / และรอรับการสั่งการดำเนินการจากสาธารณสุขอำเภอ ทบทวนแก้ไข ภายใน 7 วัน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน 7-14 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

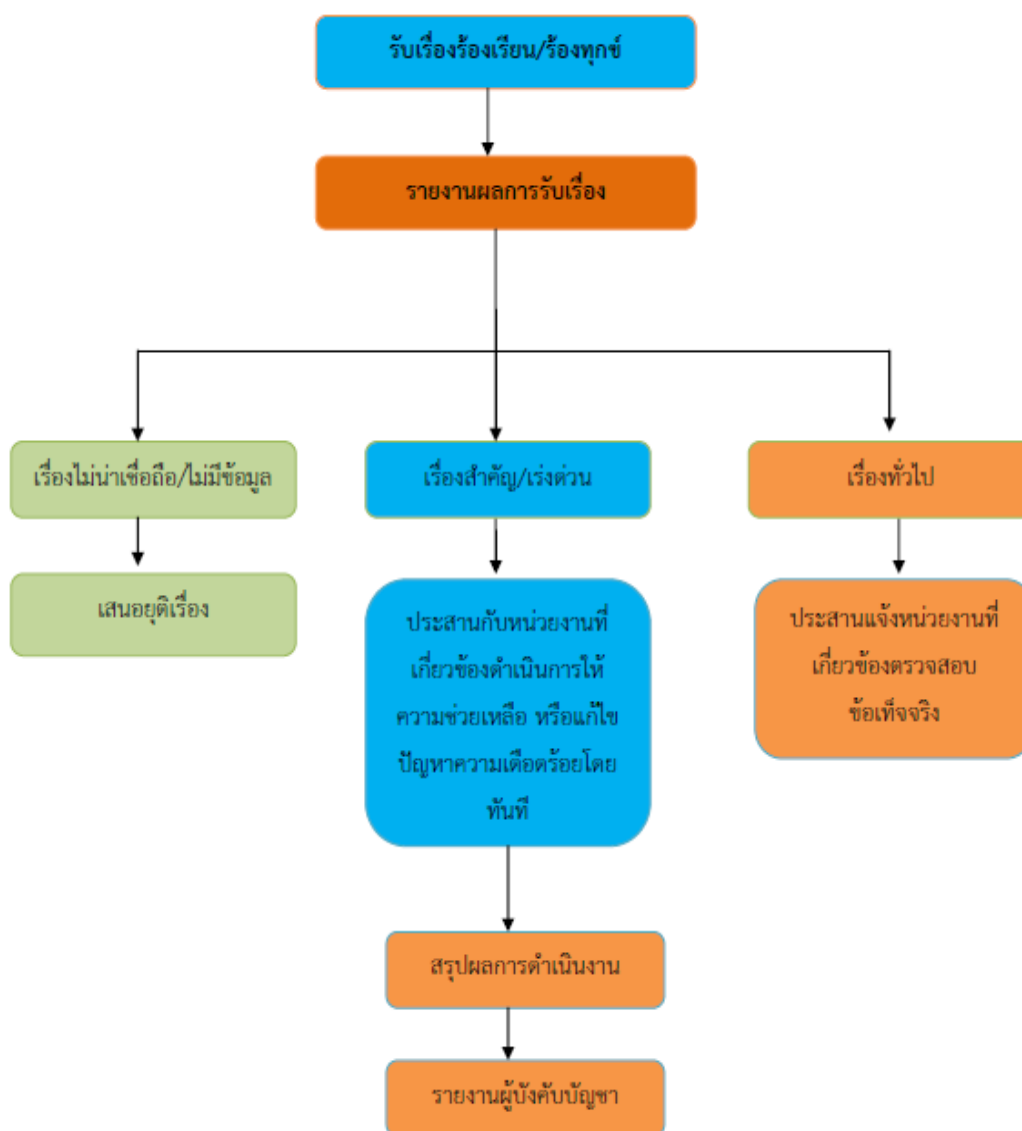
- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนไปร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรียน สาธารณสุขอำเภอเกาะสีชัง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ผู้แจ้ง ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ .

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

()