

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

จังหวัดสิงห์บุรี

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๒
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๓
แบบฟอร์มที่ใช้	๓
กรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	๔
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๖
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๗

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

๑. ความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสิงห์บุรี โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุขในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี จึงได้จัดให้มีระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรีให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรีทราบ ปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาพิจารณ์ คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุข บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรีผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียน

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : กำหนดผู้รับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

๑.๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

๑.๒.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๖๕๒ ๑๕๐๐

๑.๒.๓ หนังสือ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ๓๙๐ ตำบลบางพุทรา
อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๑.๒.๔ ผู้รับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

๑.๒.๕ Website สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี <http://www.govesite.com/muangsingburihealth/index.php?p=๑>

๑.๓ จัดทำ FLOW chart ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
โทรสาร	ทุกครั้งที่มีโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เลขานุการคณะกรรมการฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี การบันทึกข้อมูล ให้บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้เลขานุการคณะกรรมการฯ

๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียน และจัดส่งให้เลขานุการคณะกรรมการฯ

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

๔.๑ เลขานุการคณะกรรมการฯ รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องต่อสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประสานงานผู้เกี่ยวข้องและตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๑ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมด เสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๖.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ วิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรีเพื่อทราบ และอนุมัติให้นำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

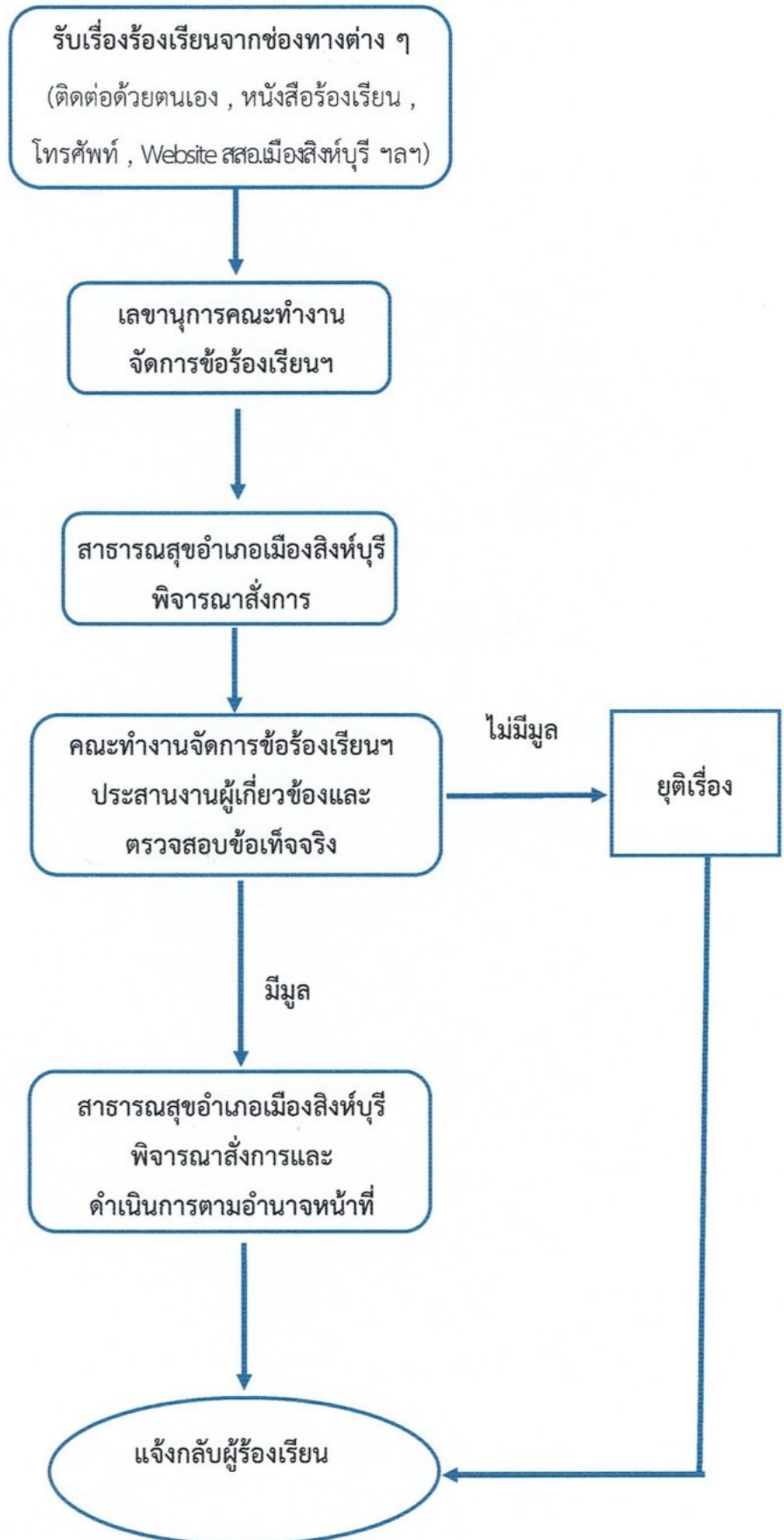
๗.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๗.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

กรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ	สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี
<p>๑. การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี</p> <p>๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๖๕๒ ๑๕๐๐</p> <p>๓. หนังสือ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองสิงห์บุรี ๓๙๐ ตำบลบางพุทรา อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐</p> <p>๔. ผู้รับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองสิงห์บุรี</p> <p>๕. Website สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เมืองสิงห์บุรี http://www.govesite.com/ muangsingburihealth/index.php?p=๑</p>	<p>๑. เลขานุการคณะกรรมการฯ รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องต่อ สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วัน</p> <p>๒. คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนฯ ประสานงาน ผู้เกี่ยวข้องและตรวจสอบ ข้อเท็จจริง</p> <p>๒.๑ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน</p> <p>๒.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอ สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งกลับผู้ ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน</p> <p>๓. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน และผลการดำเนินการทั้งหมด เสนอสาธารณสุขอำเภอเมือง สิงห์บุรี ไตรมาสละ ๑ ครั้ง</p> <p>๔. วิเคราะห์ผลการจัดการข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน และ กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเมือง สิงห์บุรีเพื่อทราบ และอนุมัติให้นำ ข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง</p>	<p>พิจารณาสั่งการตามอำนาจ หน้าที่</p>

Flow chart ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี



แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี




.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี วัน/เดือน/ปี : ๘ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : การจัดการร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการจัดการร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ๒. แผนปฏิบัติการป้องกัน ปรามปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ) Linkภายนอก : https://shorturl.at/beS๑๘ หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  นายวุฒิพงษ์ ท้ากระเบา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  นายยรรยง นาคมา ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองสิงห์บุรี วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นายวุฒิพงษ์ ท้ากระเบา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗</p>	