

# คู่มืออำนวยความสะดวกประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

จังหวัดสิงห์บุรี

## คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และให้นำคู่มือสำหรับประชาชน ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ เพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภท โดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้างได้ ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๙ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และผู้บริการต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

มิถุนายน ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สาส์นจากสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง	ค
<b>ส่วนที่ ๑ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์</b>	<b>๑</b>
๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร	๑
๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข	๑
๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขคืออะไร	๑
๔. ประชาชนรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในช่องทางใดได้บ้าง	๑
๕. ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในเรื่องใดบ้าง	๒
<b>ส่วนที่ ๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน</b>	<b>๓</b>
๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขอย่างไร	๓
๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานด้านสาธารณสุขอย่างไร	๓
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานด้านสาธารณสุขคืออะไร	๓
๔. ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้างได้อย่างไรบ้าง	๔
๕. แผนภูมิ แสดงการมีส่วนร่วมของประชาชนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง	๕
<b>ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน</b>	<b>๖</b>
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอหนังสือรับรอง	๗
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป	๘
- Flow Chart ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๙
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบฟอร์มขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป	

## สาส์นจากสาธารณสุขอำเภота้าง

คู่มือเล่มนี้ จัดทำเพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภота้าง ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภท โดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภота้างได้ ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๙

(ลงชื่อ)

(นายสมภพ พรหมจรรยา)  
สาธารณสุขอำเภота้าง

## ส่วนที่ ๑

### การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ความหมาย ความสำคัญและประโยชน์

#### ๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอย่างไร

ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑) ประชาชนเป็นสมาชิกของชุมชนหรือหมู่บ้านที่มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาด้านสุขภาพในพื้นที่ หรือเรียกว่าเข้าใจปัญหาของตนเอง มีวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

๒) ประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพด้วยตนเอง ตั้งแต่การมีส่วนร่วมกำหนดแผนงานโครงการ มีส่วนร่วมดำเนินโครงการ การติดตามและประเมินผล

๓) ประชาชนมีความผูกพันกับชุมชนของตน เพราะถือเป็นเจ้าของชุมชนย่อมมีความเข้าใจและมีความเป็นเจ้าของหรือความรับผิดชอบร่วมในชุมชน

#### ๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข มีประโยชน์กับประชาชนอย่างไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์กับประชาชน ดังนี้

๑) ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข และรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์

๒) ทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้สิทธิของตนเอง และสามารถใช้สิทธิในการมีส่วนร่วมบริหารจัดการด้านสาธารณสุข

๓) ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิดริเริ่ม ร่วมวางแผนพัฒนา ร่วมตัดสินใจในกิจการด้านสาธารณสุขด้วยตนเอง และสามารถติดตามผลการทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง และรักษาผลประโยชน์ของชุมชนได้

#### ๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข คืออะไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข หมายถึง การที่ประชาชนได้ฟัง ได้อ่าน ได้พบ ได้เห็น และได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง เช่น ข้อมูลข่าวสารจากป้ายประกาศ จากจดหมายข่าว จากเสียงตามสาย จากวิทยุ โทรทัศน์ จากอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

#### ๔. ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ในช่องทางใดได้บ้าง

ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ได้หลายช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑) หอกระจายข่าวชุมชน หรือ เสียงตามสายในชุมชน

๒) เอกสารข้อเท็จจริงต่างๆ

๓) เวทีนำเสนอข้อมูล

๔) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๕) รายงานการศึกษา

๖) วิทยุกระจายเสียง

- ๗) จดหมายข่าว
- ๘) การแถลงข่าว
- ๙.) วิดีทัศน์
- ๑๐) อินเทอร์เน็ต
- ๑๑) ทัศนศึกษา หรือ เยี่ยมชมโครงการ

#### ๕. ประชาชน มีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขในเรื่องใดบ้าง

สิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ได้แก่

- ๑) สิทธิการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลข่าวสารการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ การให้บริการด้านสาธารณสุข การแจ้งเตือนโรคภัยต่างๆ
- ๒) เกี่ยวกับแผนพัฒนาของกิจกรรม/โครงการด้านสาธารณสุข และรายละเอียดแผนพัฒนาของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง
- ๓) รับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคภัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) รับรู้เกี่ยวกับระเบียบด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลการกำหนด วัน เวลา และสถานที่ในการขออนุญาตต่างๆ รับรู้ความคืบหน้า
- ๕) รับรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น รับรู้ข้อมูลเรื่องสิทธิต่างๆ ด้านการเงิน
- ๖) รับรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๗) รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

## ส่วนที่ ๒

### การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

#### ๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขอย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

- ๑) ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีความเห็นพ้องต้องกันของคนในชุมชน ลดความขัดแย้ง และเกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจ
- ๒) ช่วยให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับประชาชน ทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความไว้วางใจ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมมากขึ้น
- ๓) ช่วยให้ผู้บริหารสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่ดีที่สุด
- ๔) ช่วยให้มีทางเลือกในการตัดสินใจ และมีความรอบคอบมากขึ้น

#### ๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชน มีประโยชน์ในการบริหารงาน มีดังนี้

- ๑) เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้
- ๒) เพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องผลประโยชน์ด้านสาธารณสุข นำเสนอการจัดสรรทรัพยากรและร่วมตัดสินใจในกิจการพัฒนาท้องถิ่น
- ๓) การมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่

#### ๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานด้านสาธารณสุข คืออะไร

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมติดตามและประเมินผลด้วยตนเองในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ดำเนินการ

“ร่วมคิด” หมายถึง ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมให้ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาต่างๆ กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

“ร่วมตัดสินใจ” หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ดำเนินการ

“ร่วมดำเนินการ” หมายถึง ประชาชนร่วมลงมือ ปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง

“ร่วมติดตามและประเมินผล” หมายถึง ประชาชนร่วมติดตามผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด และร่วมทำการประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมาก น้อยเพียงใด

#### ๔. ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ได้อย่างไรบ้าง

ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ได้หลายระดับ ดังนี้

๑) ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับรับรู้ข้อมูลและข่าวสารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง โดยเข้าร่วมรับทราบหรือรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หรือปฏิบัติตามแนวทางที่ระเบียบ ข้อบังคับได้กำหนดไว้

๒) ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ โดยกระทำผ่านช่องทางการมีส่วนร่วมในเวทีสาธารณะรูปแบบต่างๆ เช่น ลานความคิด เวทีประชุมประชาคม เวทีอภิปราย เวทีปรึกษาหารือ และเวทีการเสวนา เป็นต้น

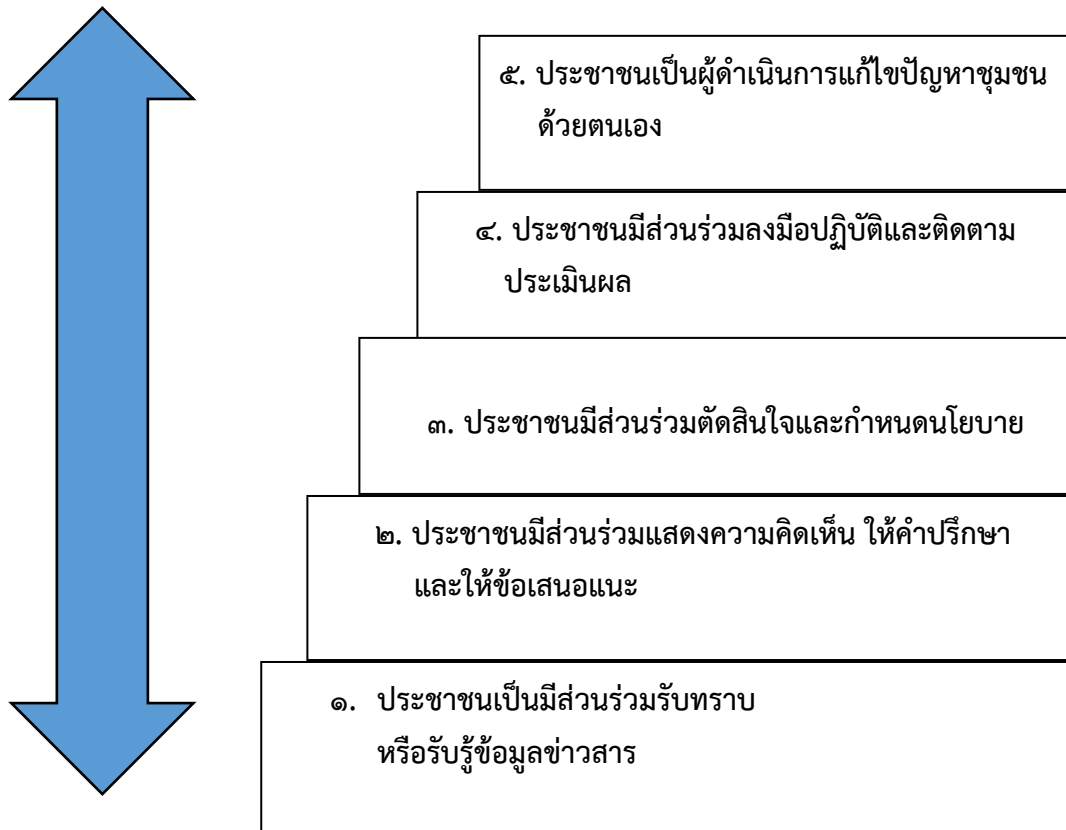
๓) ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย โดยมีส่วนร่วมเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดนโยบาย หรือเลือกวิธีการดำเนินกิจกรรมได้ โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง จะนำผลการตัดสินใจที่เป็นมติของชุมชนมาแปรผลสู่การปฏิบัติ เช่น นโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง เป็นต้น

๔) ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับลงมือปฏิบัติและติดตามผลในการดำเนินกิจการต่างๆ โดยมีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งยังเป็นการร่วมติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง เพื่อประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากน้อยเพียงใด

๕) ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับดำเนินการพัฒนาท้องถิ่น และแก้ไขปัญหาในชุมชนด้วยตนเอง โดยเป็นผู้ริเริ่มและดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในรูปของโครงการ หรือกิจกรรมในการแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง มีหน้าที่เป็นผู้ใหญ่ให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของชุมชน



แผนภูมิ แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง



## ส่วนที่ ๓

### ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน

#### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

**ขั้นตอนที่ ๑ :** กำหนดผู้รับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อ และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

๑.๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

๑.๒.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๖๕๙ ๕๑๑๘

๑.๒.๓ หนังสือ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง หมู่ ๘ ตำบลอนสมอ อำเภอท่าช้าง จจังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๑๔๐

๑.๒.๔ ผู้รับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

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

๑.๓ จัดทำ FLOW chart ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ จัดทำ FLOW chart ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

**ขั้นตอนที่ ๒ :** การรับข้อร้องเรียน

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
โทรสาร	ทุกครั้งที่มิโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ	ทุกครั้งที่มิหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน

**ขั้นตอนที่ ๓ :** การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เลขานุการคณะกรรมการฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง การบันทึกข้อมูลให้บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้เลขานุการคณะกรรมการฯ

๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนาศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียน และจัดส่งให้เลขานุการคณะกรรมการฯ

#### **ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน**

๔.๑ เลขานุการคณะกรรมการฯ รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องต่อสาธารณสุขอำเภอท่าช้างทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประสานงานผู้เกี่ยวข้องและตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๑ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอสาธารณสุขอำเภอท่าช้างพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

#### **๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน**

๖.๑ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดเสนอสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๖.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ วิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอท่าช้างเพื่อทราบและอนุมัติให้นำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

#### **๗. แบบฟอร์มที่ใช้**

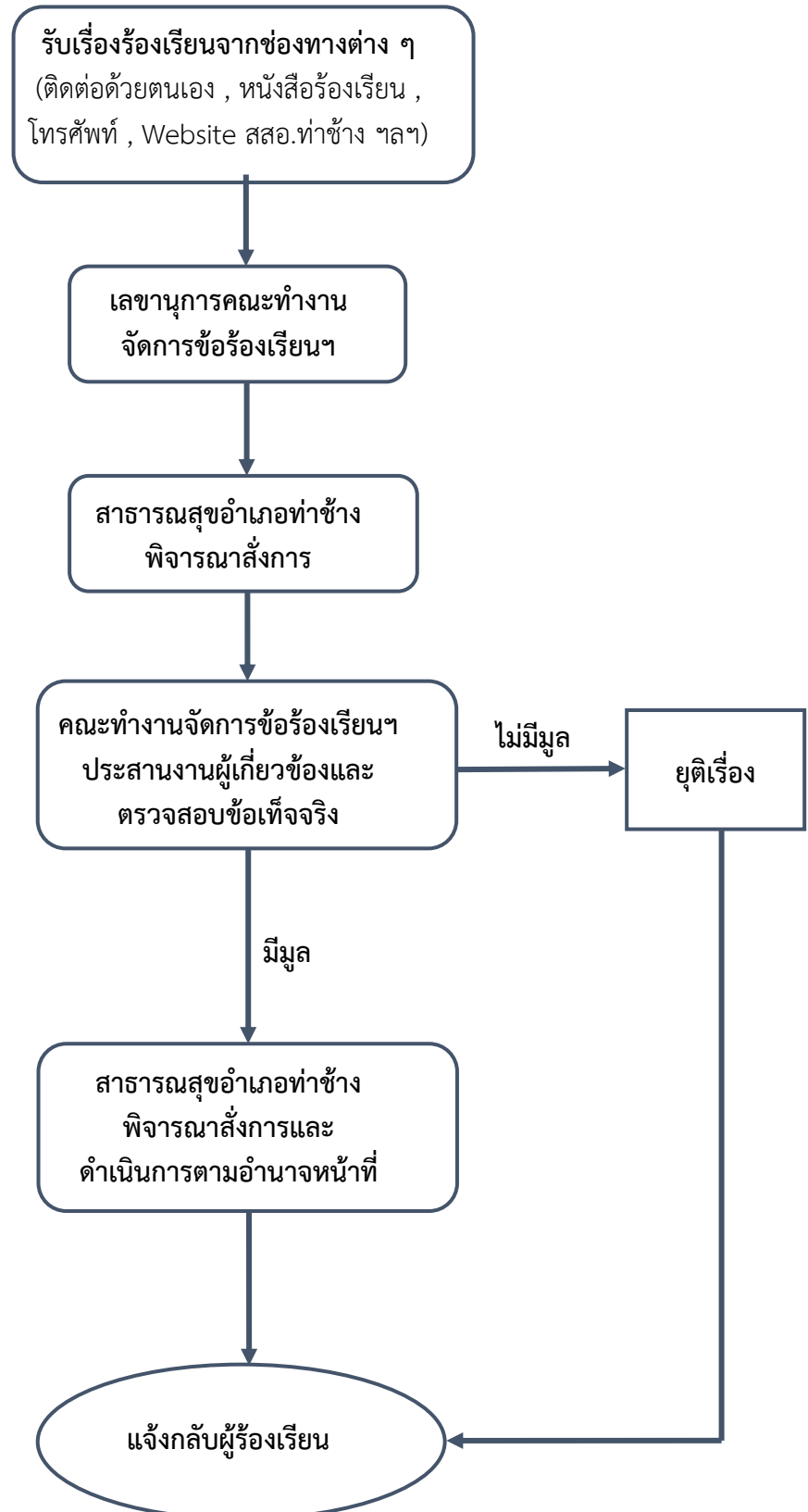
๗.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๗.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

**กรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง**

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ	สาธารณสุขอำเภอท่าช้าง
<p>๑. การติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง</p> <p>๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๖๕๙ ๕๑๑๘</p> <p>๓. หนังสือ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ท่าช้าง หมู่ ๘ ตำบลถอนสมอ อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๑๔๐</p> <p>๔. ผู้รับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ อาคารสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอท่าช้าง</p> <p>๕. Website สำนักงานสาธารณสุข อำเภอท่าช้าง <a href="http://www.govesite.com/thachanghealth/index.php?p=๑">http://www.govesite.com/ thachanghealth/index.php?p=๑</a></p>	<p>๑. เลขานุการคณะกรรมการฯ รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องต่อ สาธารณสุขอำเภอท่าช้างทราบ 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 สาธารณสุขอำเภอท่าช้างพิจารณา สั่งการและดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน</p> <p>๓. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน และผลการดำเนินการทั้งหมด เสนอสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง ไตรมาสละ ๑ ครั้ง</p> <p>๔. วิเคราะห์ผลการจัดการข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน และ กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง เพื่อทราบและอนุมัติให้นำข้อมูล เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง</p>	<p>พิจารณาสั่งการตามอำนาจ หน้าที่</p>

Flow chart ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าช้าง



ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่ .....

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน .....

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

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

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

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง

( ..... )

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอท่าช้าง

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

ลงชื่อ.....

( ..... )

ตำแหน่ง.....

## คำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน .....

เรื่อง .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อาศัย..... สถานที่  
ทำงาน/สถานศึกษา.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง  
.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์  
.....หมายเลขโทรสาร..... มีความประสงค์ขอรับบริการ

ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ดังนี้

ขอตรวจดู

ขอคัดสำเนา

ขอคัดสำเนาที่มีค่าธรรมเนียม

อื่น ๆ

ในเรื่องต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าทราบถึงประกาศ คณะกรรมการ  
ข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มี ค่ารับรองถูกต้องของข้อมูล  
ข่าวสารของราชการดีทุกประการ ทั้งนี้ได้แนบหลักฐานการขอรับข้อมูลข่าวสาร มาพร้อมนี้

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

เป็นการขอรับบริการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

มาตรา ๗

มาตรา ๙

มาตรา ๑๑

ได้ดำเนินการ

ให้ข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการแล้ว

ให้เข้าตรวจข้อมูล/เอกสารแล้ว

นัดมารับเอกสาร ในวันที่ .....

เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน

◆ เปิดเผยไม่ได้เพราะ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฯ

(.....)

ความเห็น

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ความเห็นของสาธารณสุขอำเภอ

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ : แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้งที่มีการยื่นคำขอ