

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ประจำปี พ.ศ. 2563

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร  
ตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. 2563 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

กุมภาพันธ์ 2563

## สารบัญ

| เนื้อหา                                                 | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                    | ก    |
| สารบัญ                                                  | ข    |
| หลักการและเหตุผล                                        | 1    |
| การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน                        | 1    |
| สถานที่ตั้ง                                             | 1    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                    | 1    |
| วัตถุประสงค์                                            | 1    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ                   | 2    |
| ช่องทางการร้องเรียน                                     | 3    |
| การบันทึกการร้องเรียน                                   | 3    |
| การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน          | 3    |
| เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ |      |
| การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน                      | 3    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                 | 4    |
| มาตรฐานงาน                                              | 4    |
| ภาคผนวก                                                 | 5    |
| - แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน                             | ๖    |
| - สรุปจำนวนการร้องเรียน                                 | ๗    |

\*\*\*\*\*

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

### หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติ และต้องมรกีเผยแพร่ให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้

### การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดการเรื่องร้องเรียนสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทรได้รับการตอบสนอง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ตำบล โพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัด อุบลราชธานี ๓๔๓๔๐

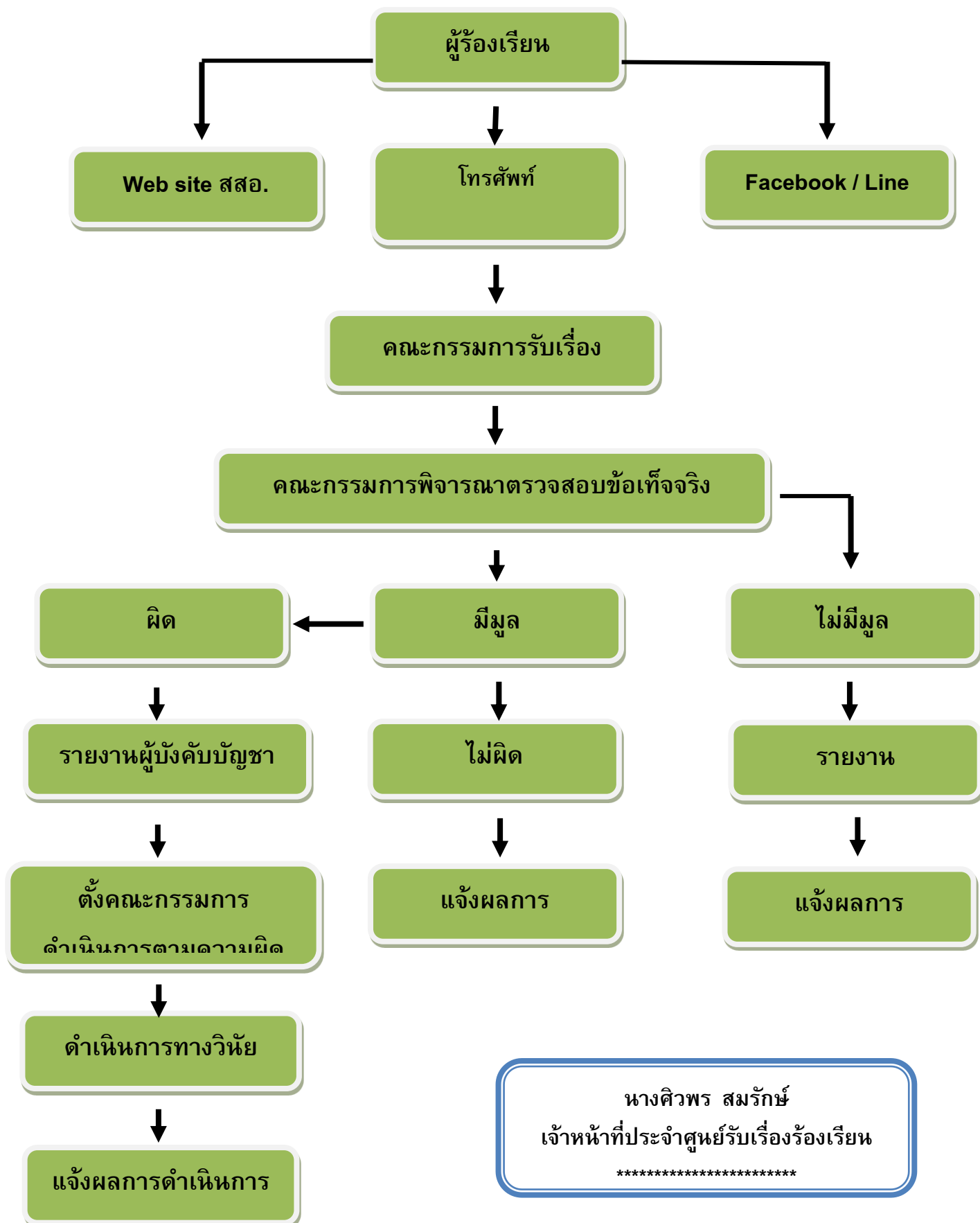
### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



## ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

| ช่องทาง         | ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | หมายเหตุ |
|-----------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Website         | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                    |          |
| โทรศัพท์        | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                    |          |
| Facebook / Line | ทุกวัน                             | ภายใน 1 วันทำการ                    |          |

## การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
2. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

## การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กร

### มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน  สาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

เรื่อง  การร้องเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี  อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

