คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้คำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับเดิม เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องการการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความรวมถึง ขอความเป็นธรรม, ขอให้ทบทวน, ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง, การชี้แจงข้อเท็จจริง, ขอให้ปรับปรุง, ข้อเสนอแนะ, การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น, ข้อคิดเห็น เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนทางระบบสารบัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (รพศ.,รพช., สสอ., รพ.สต.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานติดตาม โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เช่น

๑. กลุ่มกฎหมาย เช่น ด้านวินัย ด้านละเมิด เป็นต้น

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากสถานประกอบการ เป็นต้น

/๒. กลุ่มงาน...

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร และยา, เครื่องสำอาง,เครื่องมือแพทย์ ,วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข,วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและ ประสาท,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย,สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรค ศิลปะ) เป็นต้น

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ เช่น ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ เป็นต้น

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เช่น การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น

๖. งานควบคุมโรคติดต่อ เช่น การขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นต้น

๗. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เช่น การขอความเป็นธรรมเรื่องการขอคืนค่าปรับ หรือขอขยายระยะเวลาก่อสร้างตามสัญญาฯ(งานพัสดุ) เป็นต้น

๘. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพ้นสภาพ เป็นต้น

ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง ตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังตรัง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังตรัง	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้ง ข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

/(๔) การวิเคราะห์ ...

(๔) การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล / ขอสิทธิ

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น,ให้ข้อเสนอแนะให้คำชมเชย,สอบถาม,ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์ การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามา ที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอ ข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือ จากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบภายใน ๙๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม

/เจ้าหน้าที่ ...

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างานหน่วยงานอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรง ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือไปยัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

(๗) <u>การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓</u>

เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมี การดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ-ที่อยู่จริง

(๘) <u>การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯทราบ (รายเดือน)</u>

๘.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน ในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

๘.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ วันของเดือนถัดไป

๘.๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือน

/ช่องทางการรับเรื่อง ...

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

<u>วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน</u>

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ – ๒๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ

๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

๔. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง www.tro.moph.go.th

๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ดวงธิดา บริพันธ์ ผู้จัดทำ

(นางดวงธิดา บริพันธ์)

นิติกรปฏิบัติงาน

ผู้เห็นชอบ

(นายนรินธร ใบกอเต็ม)

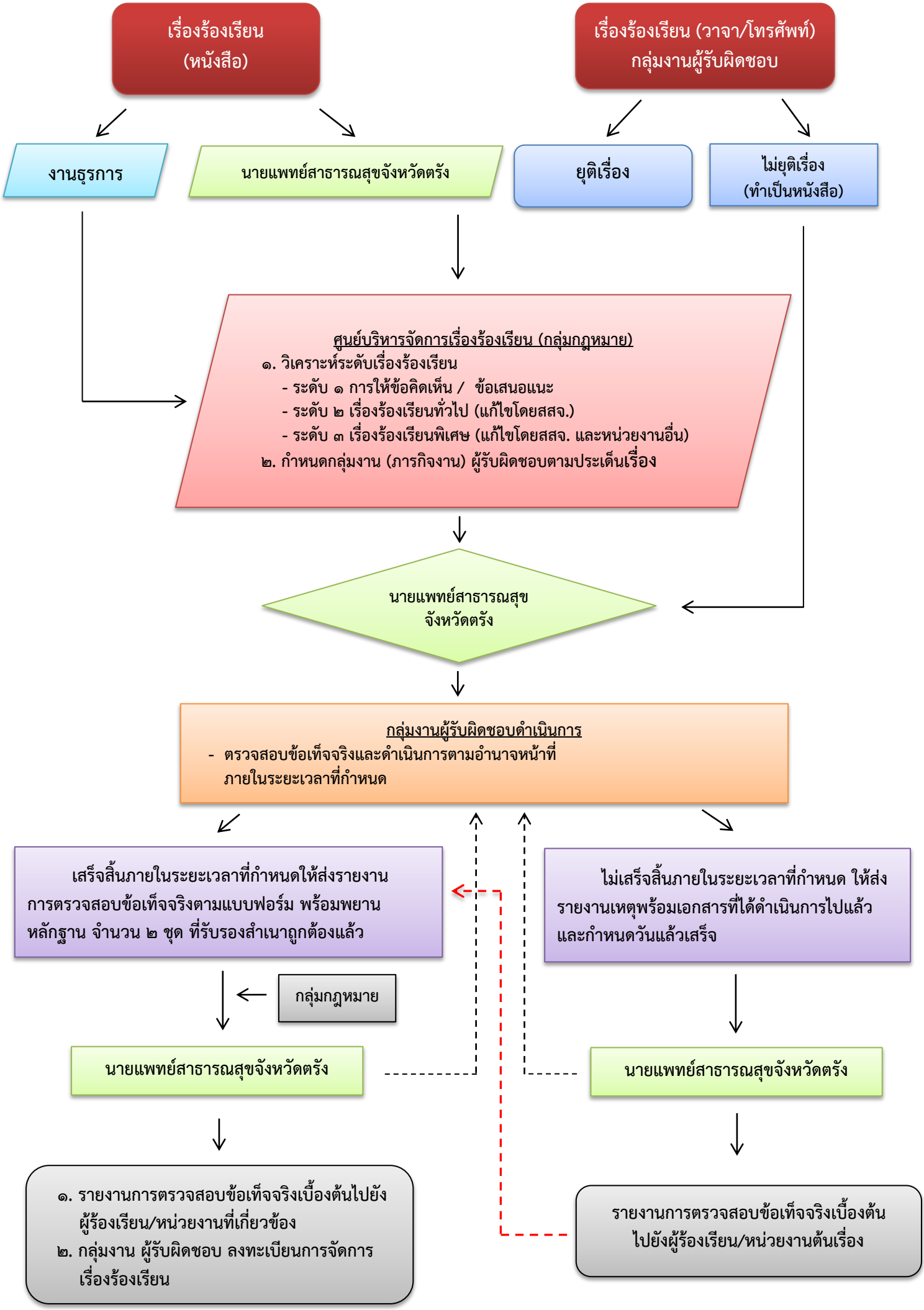
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ผู้อนุมัติ

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง


เรื่องร้องเรียน
(หนังสือ)
เรื่องร้องเรียน (วาจา/โทรศัพท์)
กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ
งานธุรการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
ยุติเรื่อง
ไม่ยุติเรื่อง
(ทำเป็นหนังสือ)
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (กลุ่มกฎหมาย)
๑. วิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน
- ระดับ ๑ การให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
- ระดับ ๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป (แก้ไขโดยสสจ.)
- ระดับ ๓ เรื่องร้องเรียนพิเศษ (แก้ไขโดยสสจ. และหน่วยงานอื่น)
๒. กำหนดกลุ่มงาน (ภารกิจงาน) ผู้รับผิดชอบตามประเด็นเรื่อง
นายแพทย์สาธารณสุข
จังหวัดตรัง
กลุ่มงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ภายในระยะเวลาที่กำหนด
เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งรายงาน
การตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแบบฟอร์ม พร้อมพยาน
หลักฐาน จำนวน ๒ ชุด ที่รับรองสำเนาถูกต้องแล้ว
ไม่เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่ง
รายงานเหตุพร้อมเอกสารที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
และกำหนดวันแล้วเสร็จ
กลุ่มกฎหมาย
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
๑. รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นไปยัง
ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
ไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้คำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับเดิม เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องการการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความรวมถึง ขอความเป็นธรรม, ขอให้ทบทวน, ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง, การชี้แจงข้อเท็จจริง, ขอให้ปรับปรุง, ข้อเสนอแนะ, การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น, ข้อคิดเห็น เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนทางระบบสารบัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (รพศ.,รพช., สสอ., รพ.สต.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานติดตาม โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เช่น

๑. กลุ่มกฎหมาย เช่น ด้านวินัย ด้านละเมิด เป็นต้น

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากสถานประกอบการ เป็นต้น

/๒. กลุ่มงาน...

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร และยา, เครื่องสำอาง,เครื่องมือแพทย์ ,วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข,วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและ ประสาท,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย,สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรค ศิลปะ) เป็นต้น

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ เช่น ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ เป็นต้น

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เช่น การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น

๖. งานควบคุมโรคติดต่อ เช่น การขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นต้น

๗. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เช่น การขอความเป็นธรรมเรื่องการขอคืนค่าปรับ หรือขอขยายระยะเวลาก่อสร้างตามสัญญาฯ(งานพัสดุ) เป็นต้น

๘. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพ้นสภาพ เป็นต้น

ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง ตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังตรัง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังตรัง	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้ง ข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

/(๔) การวิเคราะห์ ...

(๔) การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล / ขอสิทธิ

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น,ให้ข้อเสนอแนะให้คำชมเชย,สอบถาม,ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์ การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามา ที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไป ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอ ข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือ จากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบภายใน ๙๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม

/เจ้าหน้าที่ ...

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างานหน่วยงานอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรง ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือไปยัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

(๗) <u>การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓</u>

เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมี การดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ-ที่อยู่จริง

(๘) <u>การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯทราบ (รายเดือน)</u>

๘.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน ในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

๘.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ วันของเดือนถัดไป

๘.๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือน

/ช่องทางการรับเรื่อง ...

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

<u>วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน</u>

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ – ๒๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ

๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

๔. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง www.tro.moph.go.th

๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ดวงธิดา บริพันธ์ ผู้จัดทำ

(นางดวงธิดา บริพันธ์)

นิติกรปฏิบัติงาน

ผู้เห็นชอบ

(นายนรินธร ใบกอเต็ม)

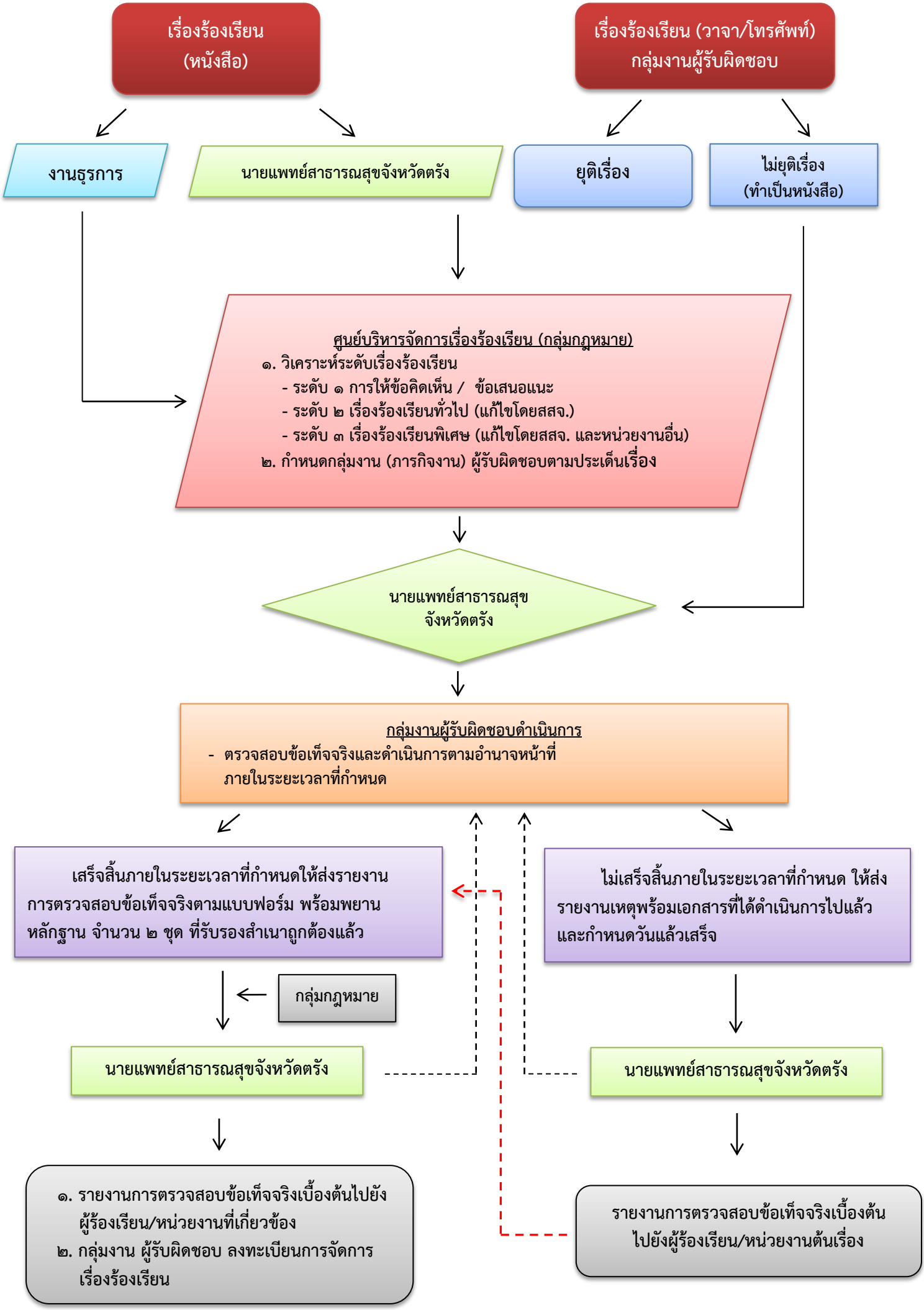
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ผู้อนุมัติ

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง


เรื่องร้องเรียน
(หนังสือ)
เรื่องร้องเรียน (วาจา/โทรศัพท์)
กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ
งานธุรการ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
ยุติเรื่อง
ไม่ยุติเรื่อง
(ทำเป็นหนังสือ)
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (กลุ่มกฎหมาย)
๑. วิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน
- ระดับ ๑ การให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
- ระดับ ๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป (แก้ไขโดยสสจ.)
- ระดับ ๓ เรื่องร้องเรียนพิเศษ (แก้ไขโดยสสจ. และหน่วยงานอื่น)
๒. กำหนดกลุ่มงาน (ภารกิจงาน) ผู้รับผิดชอบตามประเด็นเรื่อง
นายแพทย์สาธารณสุข
จังหวัดตรัง
กลุ่มงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ภายในระยะเวลาที่กำหนด
เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งรายงาน
การตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแบบฟอร์ม พร้อมพยาน
หลักฐาน จำนวน ๒ ชุด ที่รับรองสำเนาถูกต้องแล้ว
ไม่เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่ง
รายงานเหตุพร้อมเอกสารที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
และกำหนดวันแล้วเสร็จ
กลุ่มกฎหมาย
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
๑. รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นไปยัง
ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
ไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

<u>วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน</u>

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ – ๒๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ

๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

๔. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง www.tro.moph.go.th

๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ดวงธิดา บริพันธ์ ผู้จัดทำ

(นางดวงธิดา บริพันธ์)

นิติกรปฏิบัติงาน

ผู้เห็นชอบ

(นายนรินธร ใบกอเต็ม)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ผู้อนุมัติ

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.....

วัน/เดือน/ปี : ..๑๕. มีนาคม ๒๕๖๖.....

หัวข้อ : คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อหน่วยงาน

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
.....	.....
(นางสุธาทิพย์ เม่งซ่าน)	(นายปราโมทย์ แก่นอินทร์)
ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....

(นางสาวยุวดี จันทร์รักษ์)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖