คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ

เรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้คำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับเดิม เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 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 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนทางระบบสารบัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

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

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานติดตาม โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เช่น

๑. กลุ่มกฎหมาย เช่น ด้านวินัย ด้านละเมิด เป็นต้น

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากสถานประกอบการ เป็นต้น

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร และยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุขวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพการประกอบโรคศิลปะ) เป็นต้น

/๔.งานควบคุม...

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ เช่น ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องมือแอลกอฮอล์และบุหรี่เป็นต้น

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เช่น ขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น

๖. งานควบคุมโรคติดต่อ เช่น การขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้น

๗. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เช่น ขอความเป็นธรรมเรื่องการขอคืนค่าปรับ หรือขอขยายระยะเวลาก่อสร้างตามสัญญา (งานพัสดุ) เป็นต้น

๘. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพ้นสภาพ เป็นต้น

ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

/๔. รายละเอียด...

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) <u>การบันทึกเรื่องร้องเรียน</u>

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

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

(๔) <u>การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน</u>

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

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

/ เรื่องร้องเรียน ...

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) <u>การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน</u>

- <u>เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑</u> เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ เรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน ร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียน จัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามา ที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ (ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

- <u>เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓</u> เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับ เรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการ ดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) <u>การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒</u>

๖.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอ ข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้น ในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ภายใน ๙๐ วันทำการ ยกตัวอย่าง จากกรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างานหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรง ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานจัดทำหนังสือไปยัง สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

/ (๗) การประสาน ...

(๗) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓

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

(๘) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯทราบ (รายเดือน)

๘.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน ในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนา ให้กลุ่มกฎหมาย

๘.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวม การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกิบวันที่ ๑๕ วันของเดือนถัดไป

๘.๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม เรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะเพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียนในแต่ละเดือน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๔๒๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ - ๒๗๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ

๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

๔. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง www.romoph.go.th

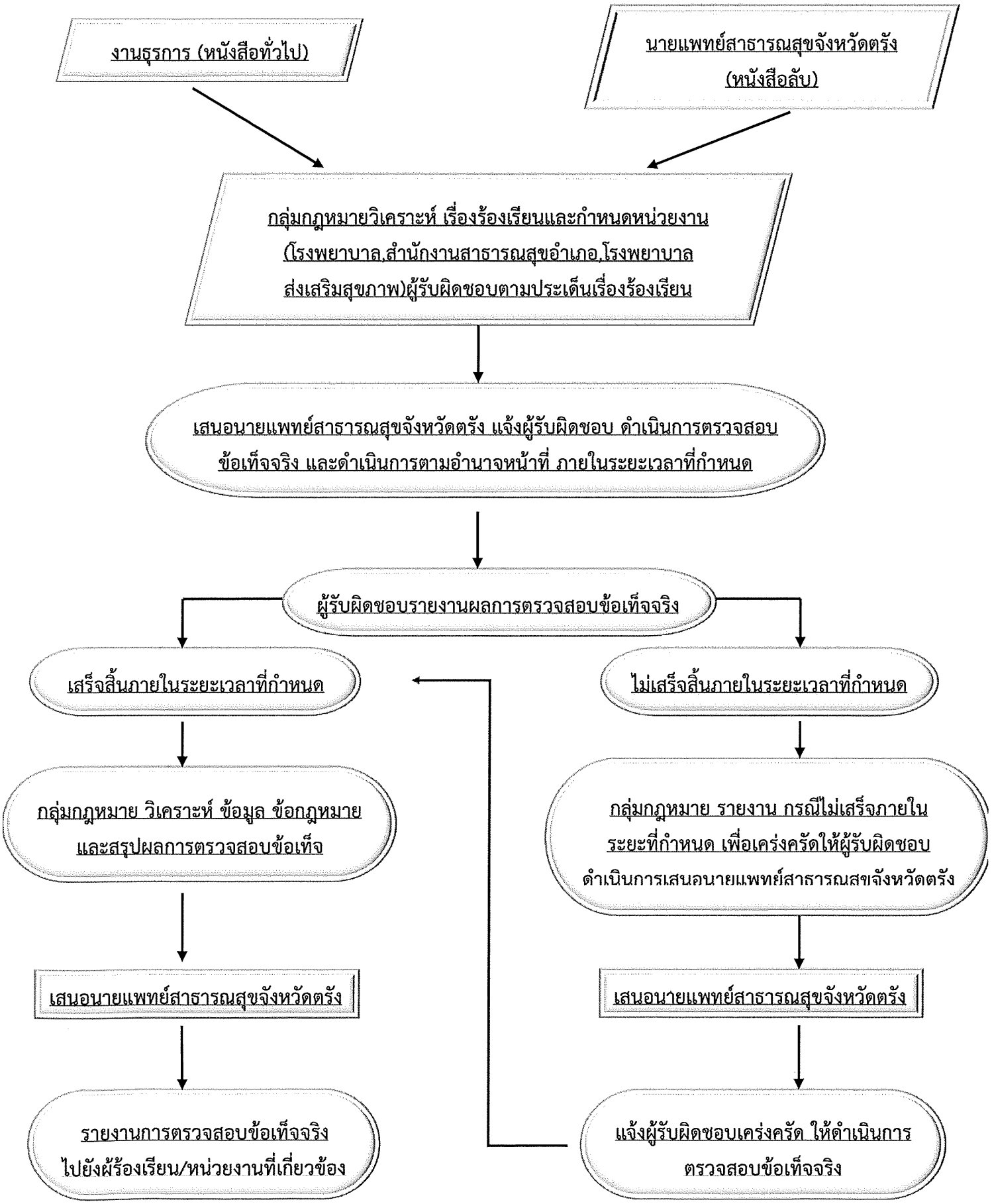
๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ผู้จัดทำ
(นางสาวสมิตา ประสานวุฒิ)
นิติกรปฏิบัติงาน

ผู้เห็นชอบ
(นายนิติ ไพศาลโอภาส)
นิติกร
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

กลุ่มงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

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

วัน/เดือน/ปี : ..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙.....

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการจัดให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑ และข้อ ๒ อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางสาวสมิตา ประสานวุฒิ)	(นายสมโชค ขวัญเมือง)
ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙	วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวปานฤทัย จำนงค์)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙