




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน</p> <p>วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : เผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก : (ไม่มี)</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายแสงสุรีย์ ภารประดับ)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายชุมพล แสงบบาล)</p> <p>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอดอนจาน</p> <p>วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายเวนิส เฉยฉิว)</p> <p>ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน</p> <p>วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖</p>	

คู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation
Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการด้านสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งร่วมมือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

คู่มือการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจางผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน = หน่วยงานภายในหรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกจากหน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาง

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

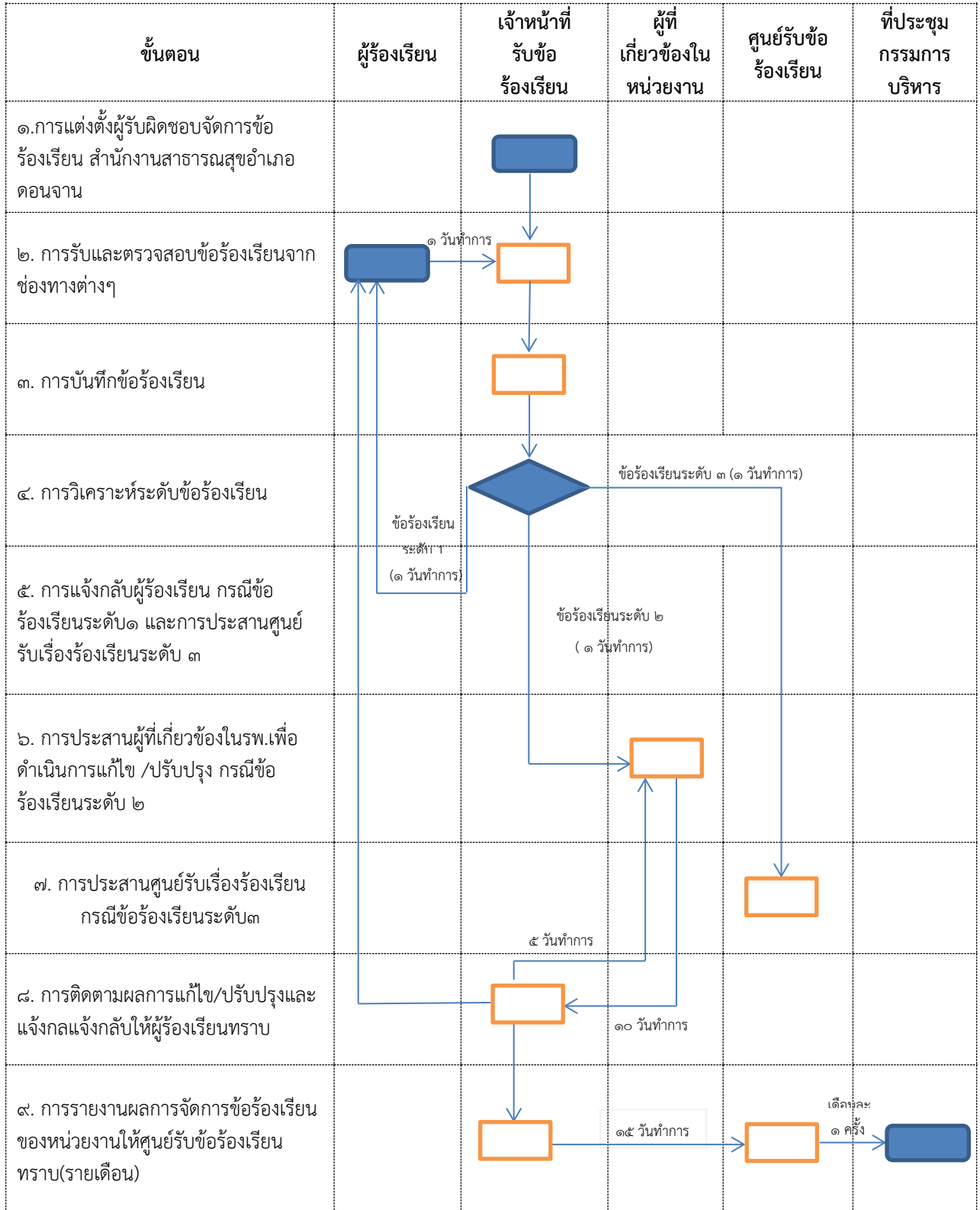
ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ,ข้อคิดเห็น / ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ
๒	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้ เอง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	(กลุ่ม/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง)

๓	ข้อร้องเรียน นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ สสอ.ตอนงาน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอน งาน เพียงหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่	- การร้องเรียนที่เกี่ยวกับ ความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความโปร่งใส ของการจัดซื้อ จัดจ้าง - การปรับปรุงคุณภาพของ สสอ.	๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบ)	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน)
---	--	---	--	---	------------------------------

ขั้นตอนปฏิบัติงาน





4.รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ)

- 1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน
- 1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- 1.3 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการแจ้งโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	-
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน 1 วัน	-
กล่องรับข้อร้องเรียน (ตู้แดง) / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันพุธ ช่วงเวลา (10.00-11.00 น.)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- 3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 = เป็นให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย/ สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ ขอสิทธิ กับหน่วยงาน
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 = เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ / ให้คำชมเชย/ สอบถาม / ร้องขอข้อมูล / การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ฯ ตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจาน ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจานและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องฯ ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งต่อไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน ทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ

โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียนฯ ทราบ หรือรายงานเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ทราบภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหา

ที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดอนจาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน ทราบ ภายใน 10 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

(7) การประสานงานศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่ม/ฝ่าย ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจัน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตอนจัน เรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่ กส 1732/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน

อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดอนจาน
โดยผ่านทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลข
รับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน ได้พิจารณาเรื่องของท่าน

แล้วเห็นว่า () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน และได้มอบหมายให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อ
ประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โทร 042 491 1161-3 ต่อ 262

โทรสาร 042 491 278

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วย

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอดอนจาน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนจาน พิจารณา ดำเนินการ ช่วยเหลือ หรือ
แก้ไข ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

1).....จำนวน.....ชุด

2).....จำนวน.....ชุด

3).....จำนวน.....ชุด

4).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ.....)

(.....)

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนจัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอคอนจัน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนจัน พิจารณา ดำเนินการ ช่วยเหลือ หรือ
แก้ไข ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

..... โดยขออ้าง

.....

.....

.....เป็น

พยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....