คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ผู้รับผิดชอบ/ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและการเผยแพร่สู่สาธารณชน	๕
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม	๖
แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ของความเสี่ยง	๖
ผู้จัดทำ/ผู้รับรอง	๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๔. ผู้รับผิดชอบ/ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ผู้รับผิดชอบ นายศักดิ์กยะ บุญรอด นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รับผิดชอบงานนิติการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๕. แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย

บทนิยาม

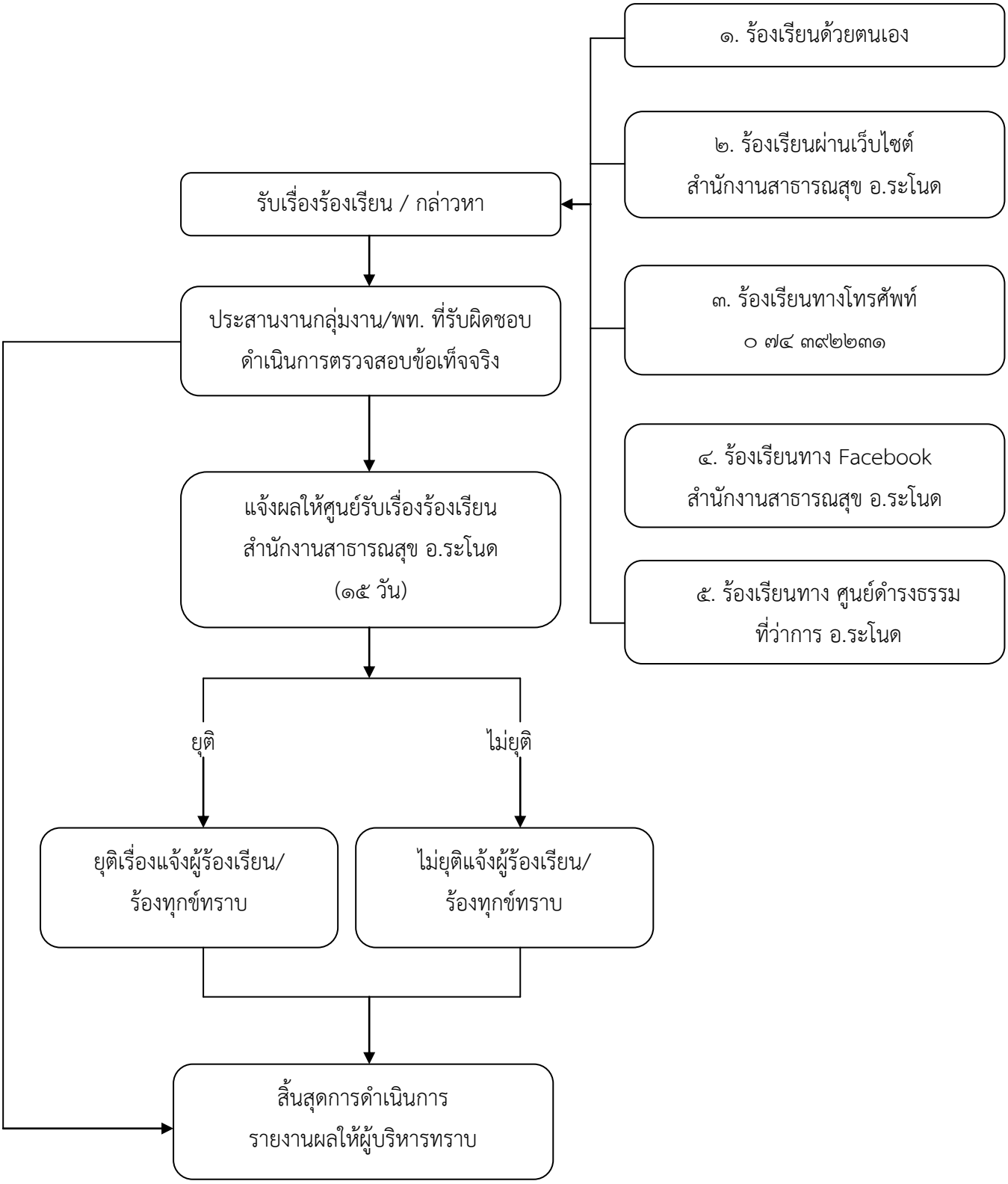
เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง	เรื่องที่ผู้รับบริการ ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่อง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมการบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างเหมา
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง	การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง	ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตาม มาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีใจความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด กระทำผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศ จากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ผู้บังคับบัญชาคือ สาธารณสุขอำเภอ มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหานั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป

กรณี ที่ สาธารณสุขอำเภอ ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น สาธารณสุขอำเภอ จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น สามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป (กรณีสาธารณสุขอำเภอ ให้รายงานต่อ นายอำเภอ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาตาม มาตรา ๖๒ และนายอำเภอรายงานต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ตาม มาตรา ๕๕ ประกอบกับมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยัง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด) เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีอำนาจดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรื่องร้องเรียน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งอำเภอระโนด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง**	**ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา**	**หมายเหตุ**
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข อ.ระโนด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุข อ.ระโนด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๔๓๙ ๙๐๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ศูนย์ดำรงธรรม ที่ว่าการ อ.ระโนด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนดดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและการเผยแพร่สู่สาธารณชน

๑๕. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. บันทึกรายงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอระโนด เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา / บุคคลอื่นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา

๔. บันทึกรายงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. หนังสือรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

๑๖. ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	กำหนดวันรายงานผล ให้ชัดเจน
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	กำหนดแผนสืบสวนล่วงหน้า
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มรการรับรองสำเนา	ตรวจสอบรายละเอียด รับรองสำเนาเอกสารทุกหน้า

๑๗. แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ของความเสี่ยง

ลำดับ	ประเด็นอุบัติการณ์ของความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา/ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	ติดตามเร่งรัด การรายงานผล
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	๑. ดำเนินการสืบสวนตามแผนที่กำหนด หากกรรมการสามารถร่วมดำเนินการสืบสวนเกินกึ่งหนึ่ง ๒. แจ้งเลื่อนการสืบสวนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ดำเนินการให้มีการรับรองสำเนาเอกสารให้ครบทุกหน้า

๑๘. ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายศักดิ์กยะ บุญรอด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	

๑๙. ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางแหน่งน้อย สุขจันทร์	สาธารณสุขอำเภอระโนด	