



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2566

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2566 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

สารบัญ

วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ	5
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ	11
กรณีตัวอย่างข้อร้องเรียน	11
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	12
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ	14
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	15
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	16

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2566

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้จัดบริการรักษาพยาบาล ส่งเสริม ฟื้นฟู ป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งมีบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมิช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2542 พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอราคาในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากหน่วยจัดซื้อจัดจ้างต่างๆในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ เช่น กลุ่มงานพัสดุ ซึ่งอาจทำให้มีข้อเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอตราบ (รายเดือน)

3. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.วังสามหมอ” หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ”

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ผู้ป่วย, ผู้รับบริการ”

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“หน่วยงาน”

ทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน”

สสอ. หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่

เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

“หน่วยงานภายนอก”

หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ








“ระดับข้อร้องเรียน”

เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

3	ข้อร้องเรียน ใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียกร้องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ 	ไม่เกิน 60 วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด อุดรธานี/ สำนัก ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ สำนักงาน สาธารณสุข อำเภอวัง สามหมอ	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.วังสามหมอ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม		
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3					ประจำเดือน		
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่ร่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอมิเกณฑการดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำ

เป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงานเจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวันเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่ายอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุง

ปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(7) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ภายใน 60 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอบทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 7 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.1 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

8.2 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ 10 ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ 5 ของเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
งานบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-
- ร้องเรียนองค์กร	-	-	-	-	-
- ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-
ทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

จากข้อมูลข้างต้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ก็ได้วางแนวทางและแจ้งให้บุคลากรทราบ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 เป้าหมาย

ประกอบด้วย

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550

มาตรา 8 ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นไม่ได้

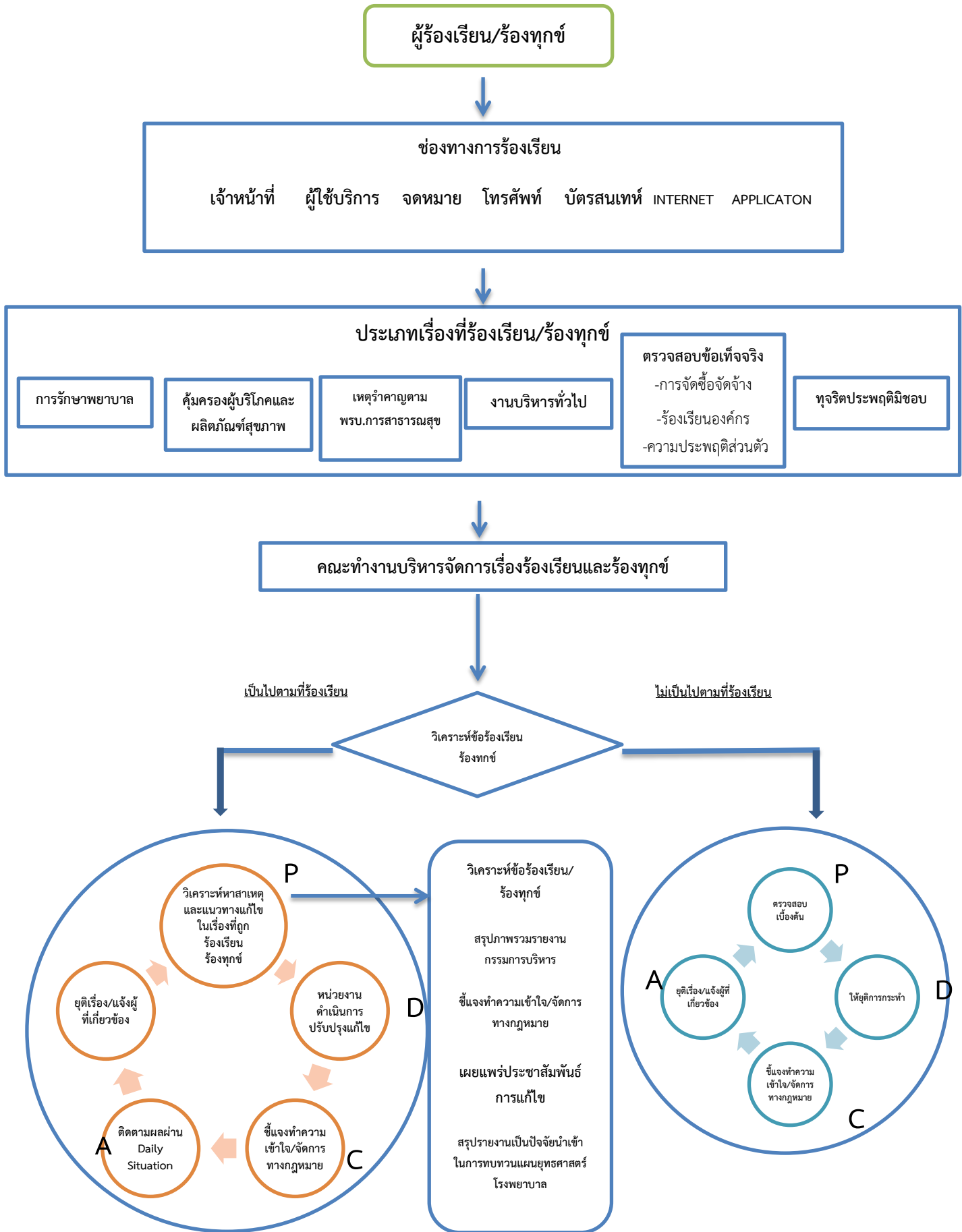
ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

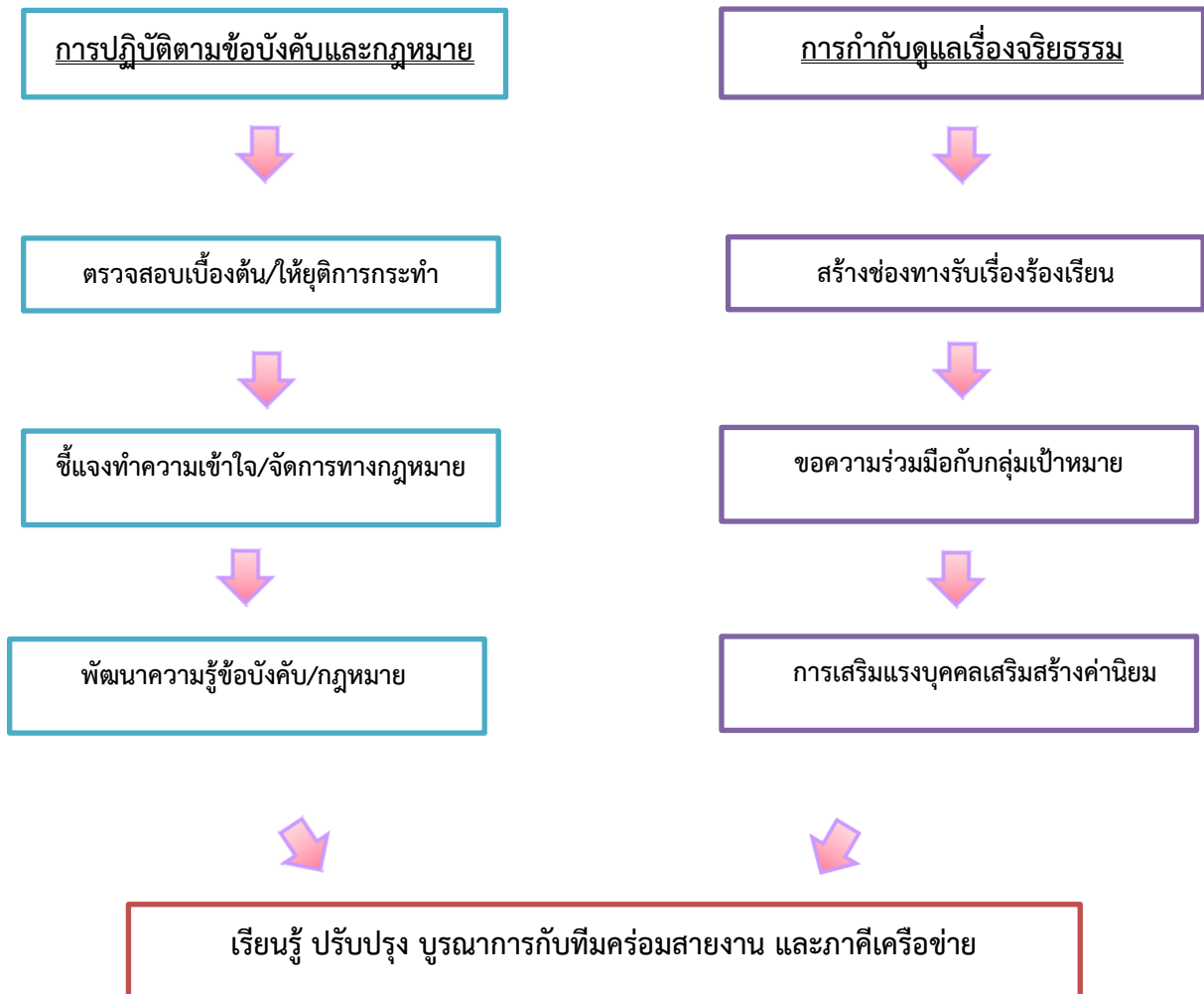
- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

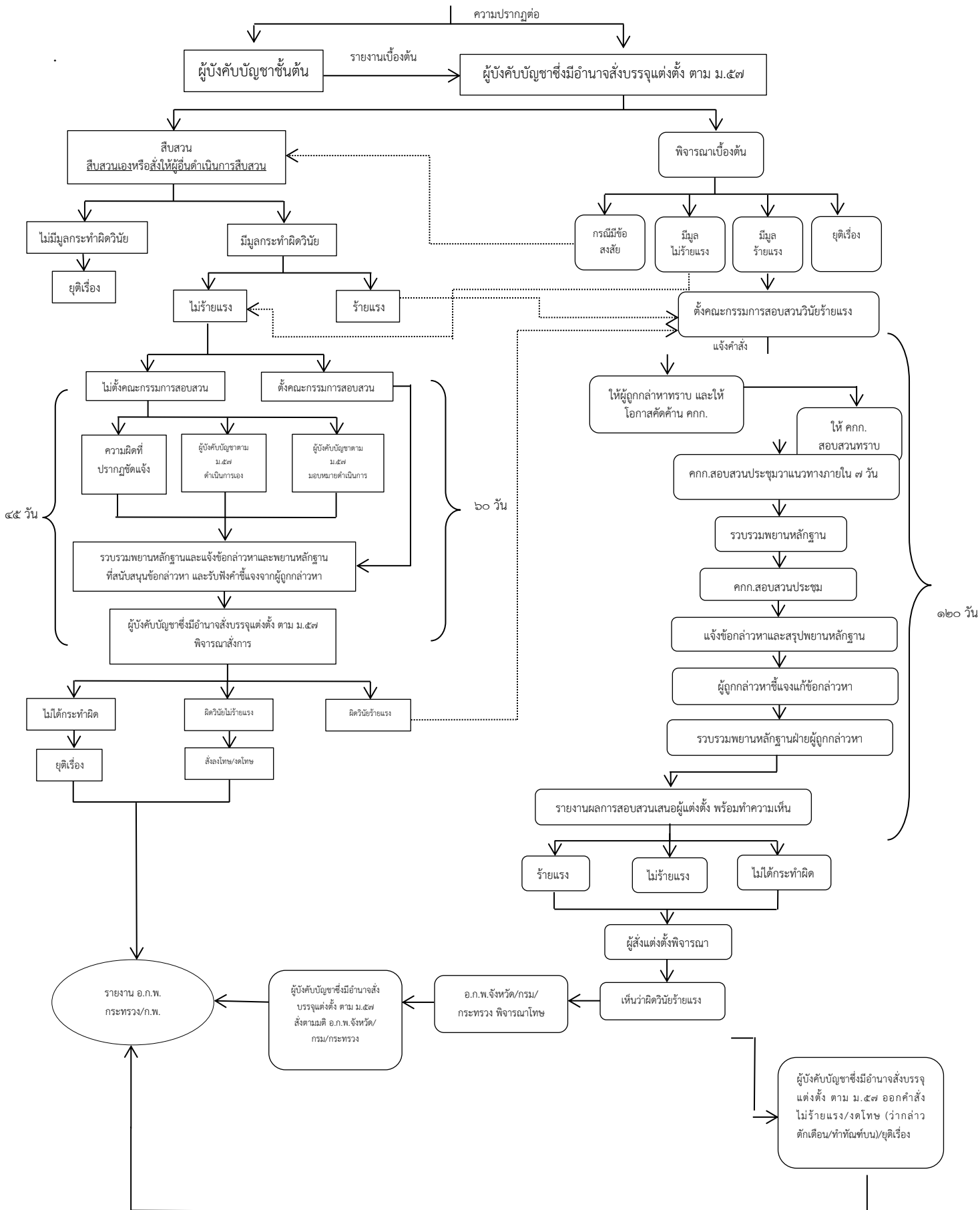
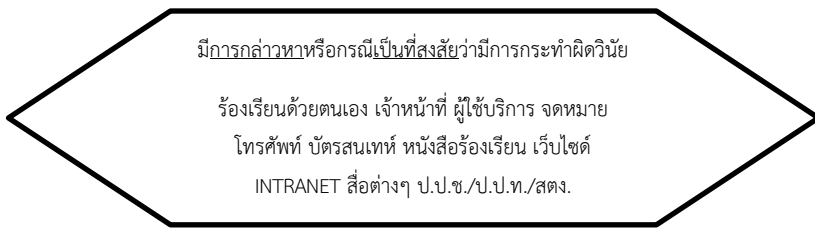
มาตรา 41 ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ



ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี . "คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน." [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99.pdf> (30 มกราคม 2561).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี. "คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (30 มกราคม 2561).

กรมอนามัย. "คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค." [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yg0wfoDSP0sJ:203.157.71.157/kpi/myfile/8.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=2&hl=th&ct=clnk&gl=th> (31 มกราคม 2561.)

คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ (MOIT 10)

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| 1. นายสนธยา ศรีมาตร | สาธารณสุขอำเภอวังสามหมอ | ประธานคณะทำงาน |
| 2. นายอัษฎายุทธ ภูเหล้าม่วง | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | คณะทำงาน |
| 3. นายคชาพล อรรถบุตร | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| 4. นายสงกรานต์ วั่งแสง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวอากาภานต์ คลื่นแก้ว | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | เลขานุการคณะทำงาน |