



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือ

ตำบลหนองบัว อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย 42160

โทร. 042-899114

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรในสังกัด เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือ

หลักการและเหตุผล

เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและเป็นช่องทางให้ประชาชนหน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

เลขที่ 124 หมู่ 1 ตำบลหนองบัว อำเภอรือ จังหวัดเลย 42160
โทร. 042-899-114

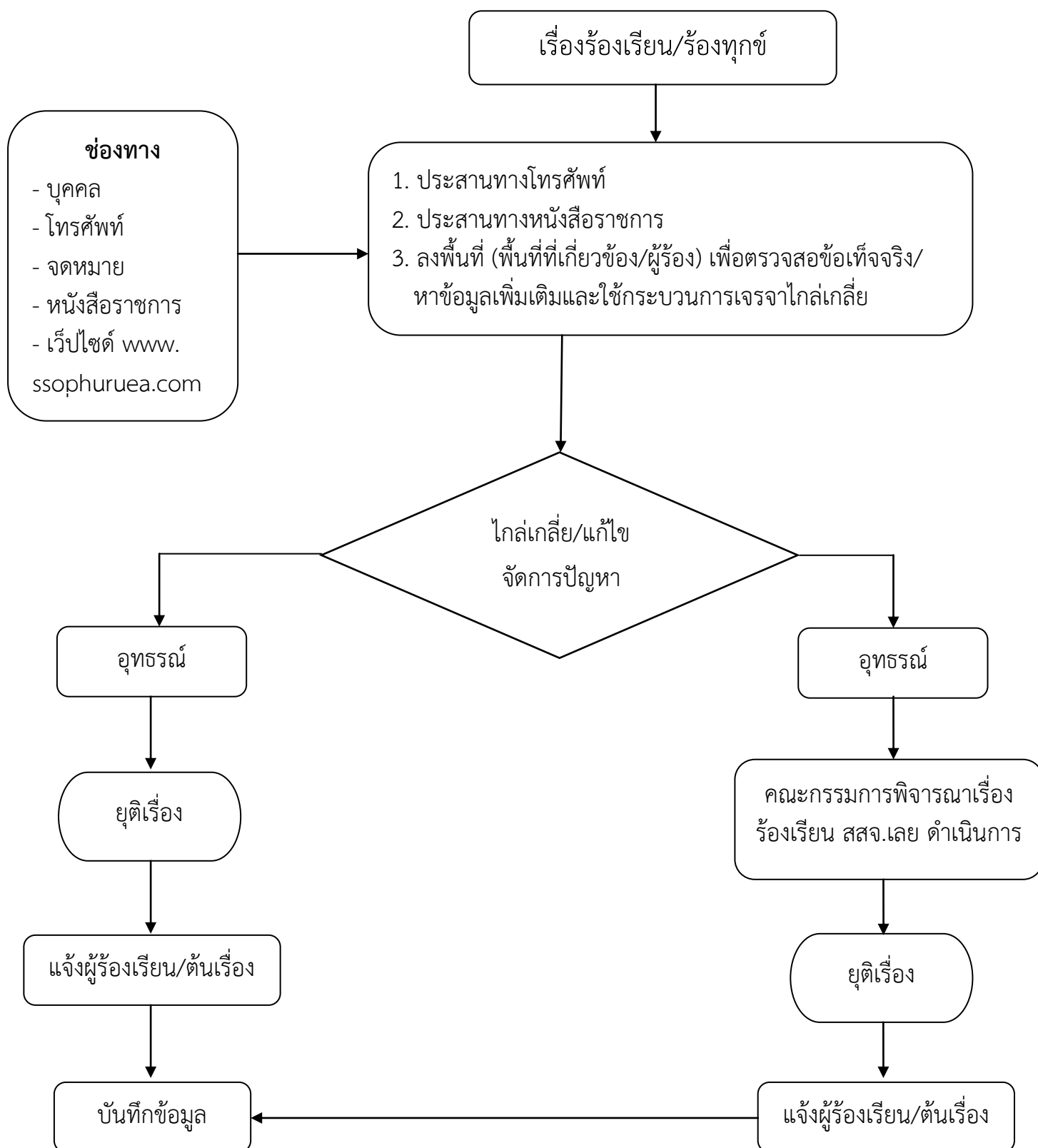
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการการปฏิบัติงานและให้บริการ
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานงานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูเรือ

เรื่อง การร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและให้บริการของบุคลากร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือ

เลขที่ 124 หมู่ 1 ตำบลหนองบัว อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย 42160
โทร. 042-899114