



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

คำนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการ ด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรมจริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
๓. ขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๔. แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๕. แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบ/ระยะเวลาการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. การดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗. วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรี	๖
๘. องค์ประกอบของการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๐. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี	๗

คู่มือปฏิบัติการ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างของส่วนราชการ ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขจากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยาหรือใบอนุญาตต่างๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดการบริการว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆจึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลายและสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ทราบกระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน แสดงลำดับขั้นตอน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน

๓. ขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

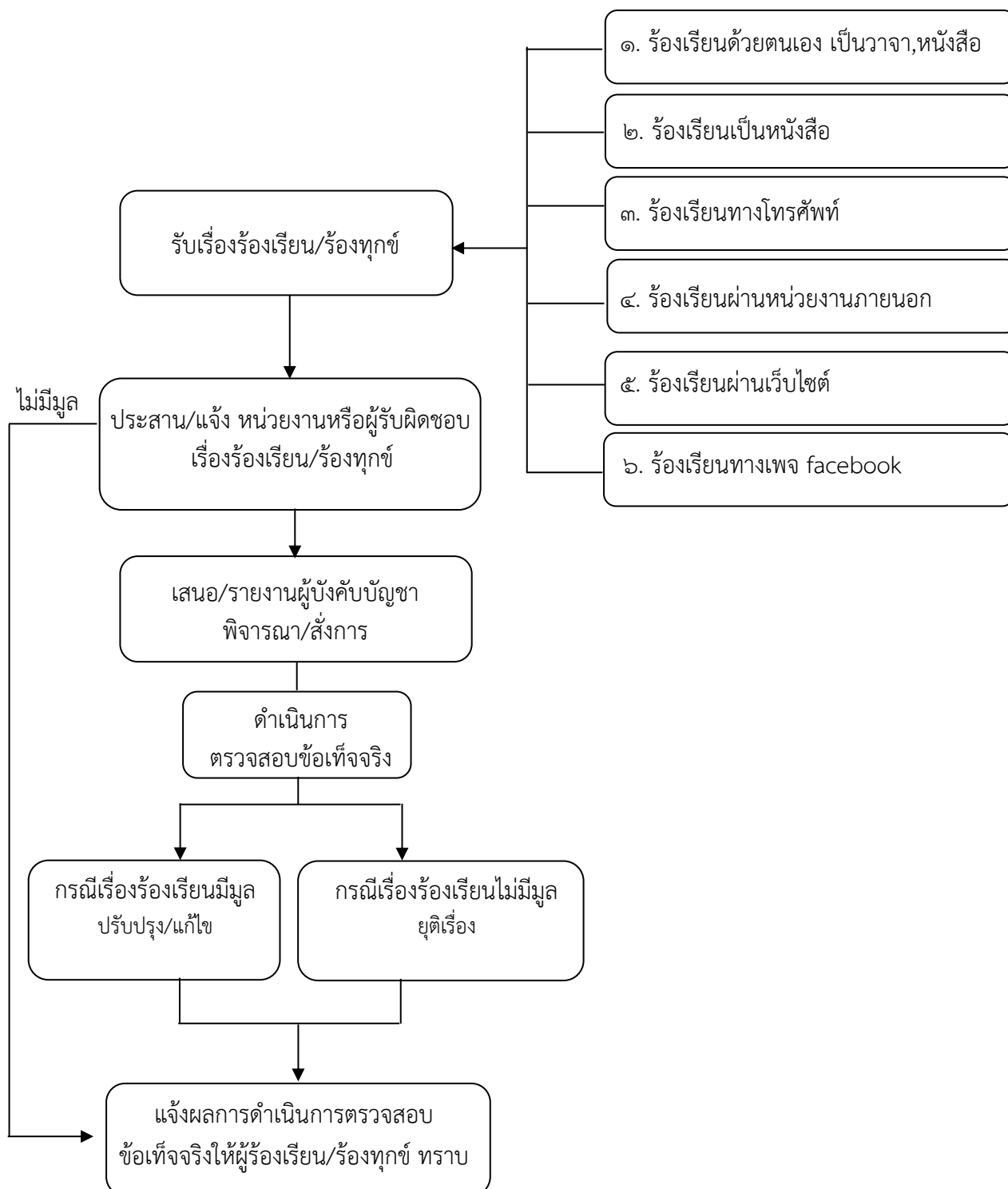
๒. ประสาน/แจ้ง หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. เสนอ/รายงานผู้บังคับบัญชา พิจารณา/สั่งการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๔. แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๕. แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบ/ระยะเวลาการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ส่วนงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ
๑	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ -ด้วยตนเอง -ผ่านหน่วยงานภายนอก -เป็นหนังสือ -ผ่านเว็บไซต์ -ทางโทรศัพท์ -ทางเพจ facebook		
๒	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มของหน่วยงาน เพื่อคัดแยกและส่งต่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	๓๐ นาที
๓	ประสาน/แจ้ง หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน พิจารณา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นเรื่องเรียน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการ	๑ วัน
๔	เสนอ/รายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา/สั่งการ	-ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน พิจารณาและสั่งการมอบหมายกลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เห็นสมควร	๑ วัน
๕	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗ วัน
๖	กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ปรับปรุง/แก้ไข กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ยุติเรื่อง	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน <u>๑.กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล</u> ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง <u>๒.กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล</u> ดำเนินการยุติเรื่อง	๑ วัน
๗	แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ	๑ วัน

๖. การดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๗. วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือหรือบัตรสนเท่ห์
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง)
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

๘. องค์ประกอบของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการร้องเรียน
๒. ระบุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน
๓. ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ระบุ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นที่ไหน ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทาง หรือแจ้งเบาะแส เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
๕. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
เวลาทำการ : จันทร์ – ศุกร์ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
หยุด : วันหยุดราชการ

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
เวลาทำการ : จันทร์ – ศุกร์ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
หยุด : วันหยุดราชการ

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑
หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๙๓๒

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี อีกต่อหนึ่ง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

กลุ่มงาน.....



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี วัน/เดือน/ปี : ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชลกร บุญญาณประกาศ) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอิศรา ขจร) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่แทน หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวชลกร บุญญาณประกาศ) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗	