

คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่อง รวบรวมเรียน ร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุขมีภารกิจตามประกาศกระทรวงซึ่งออกตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมพ.ศ. ๒๕๔๕ตามมาตรา๔๒ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยการป้องกันควบคุมและรักษาโรคการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนและ ราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัด กระทรวงสาธารณสุข

กฎกระทรวงสาธารณสุขแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพ.ศ. ๒๕๖๐ข้อ๓ข (๒) และข้อ ๒๑ (๓) ได้กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลประเมินผลและ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพทำให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจึงมี หน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนาฉบับนี้เป็น เอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึง กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือแนะนำการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและเป็นการปฏิบัติตามพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒และกฎระเบียบข้อบังคับประกาศหรือมาตรฐานงานการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
บทบาทหน้าที่	๒
สถานที่ตั้ง	๒
คำจำกัดความ	๒-๓
ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ขอบเขต	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๗
ระยะเวลาให้บริการ	๗
แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๘
บรรณานุกรม	๙
ภาคผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ คือ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมถึงมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาการทำงานให้มีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่พระนครศรีอยุธยาให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจหรือใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ บทบาทหน้าที่

เพื่อให้การบริหารงานระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพประสบความสำเร็จอย่างมีรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการให้บริการด้านการแพทย์การสาธารณสุขหรือการปฏิบัติหน้าที่อื่นใดของบุคลากรใน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา การนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ในกรณีการร้องเรียนมีการกล่าวอ้างถึงบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคลใด จะมีการ ดำเนินงานเก็บรักษาความลับตามระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ รวมถึงในกรณีผู้ร้องเรียนได้แจ้ง ชื่อ สถานะ สังกัดใดในข้อร้องเรียนจะมีการดำเนินการปกปิดชื่อ สถานะ สังกัดของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มพลัง มวลชนผู้ยื่นมาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยสันติวิธี รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน กลุ่มพลังมวลชนทั้งในเขตอำเภอเสนาประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในสถานพยาบาลสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเสนาจำนวน ๑๕ แห่งและประชาชนที่มาติดต่อราชการณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นเอกภาพ อย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับต่อประชาชน

๒.๒ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนาหมู่ ๒ ตำบลสามกอก อำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนาและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

ผู้บริหาร หมายถึงผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น เรื่องหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึงผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึงการร้องต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้องหรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ในระยะยาวของราชการประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุข ของหน่วย

บริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วย บริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือการบริการทางการแพทย์การสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็น ความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นมีการแสดงออกชัดเจนหรือเป็นกรณีพิพาทแล้วกับระบบการแพทย์

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๔.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการใน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีความเสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วย บริการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่าง๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด

๒) การรักษาผิดพลาดฯลฯ

๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการ

การที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน บริการของกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง๑) การตรวจนาน

๒) แพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า

๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา

๔) กิริยาไม่เหมาะสม ใช้อำนาจไม่สุภาพ

๕) ไม่เต็มใจให้บริการ

๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย

๗) อื่นๆ

๒.๔.๓ การบริหารจัดการ

การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสเป็นธรรมโดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชนคุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาว ของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง๑) การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนชัดเจน

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องทุกข์ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๕.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

๒.๕.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ซึ่งจะไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่๒๒ธันวาคม๒๕๕๑จึงจะรับได้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ขอบเขต

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา โดยผ่านช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑) ไปรษณีย์

-หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์(ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์(ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา

๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๕๒๐ ๑๔๒๘

๔) เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๕) ทางสื่อมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนา

ขั้นตอนรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สสอ.เสนา	ทุกครั้งที่มาร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์สสอ.เสนา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมสำนักนายกรัฐมนตรี ตู้ปณ. ๑๑๑๑	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆรวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดและหน่วยงานนอกจังหวัดโดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆดังนี้

๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเองจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้คือบุพการีสามีภรรยาผู้มีส่วนได้เสียซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

๒) การรับคำร้องทุกข์เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณหรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้องให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้องจัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่องหรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบหากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือมีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการหาพยานหลักฐานประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

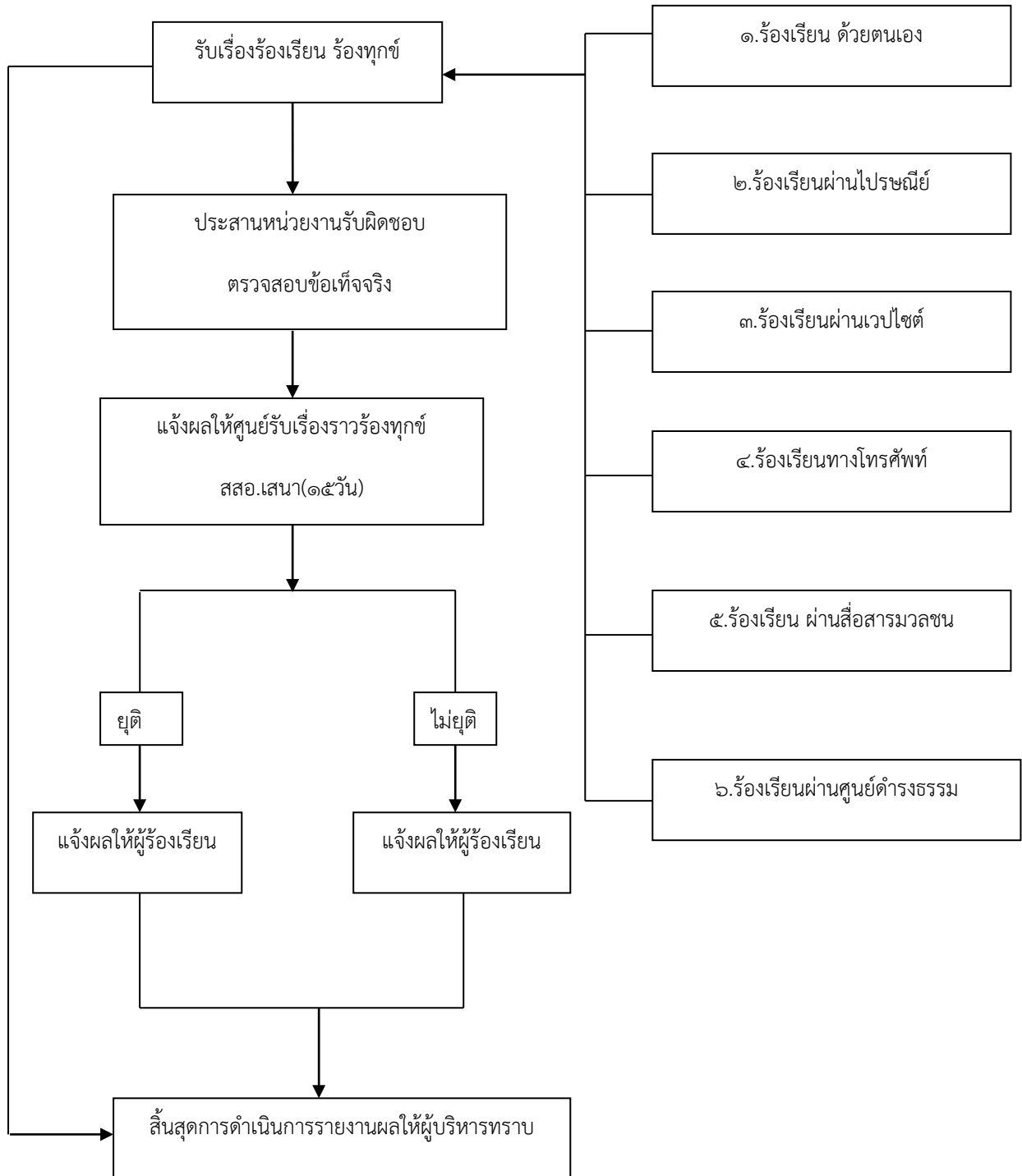
๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้วให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องกรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่องหากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

๓.๓ ระยะเวลาให้บริการ

เปิดให้บริการในวันเวลาราชการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น. ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนา ตำบลสามกอ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติปีงบประมาณ๒๕๕๕,
พฤษภาคม๒๕๕๔, บริษัทคัลเลอร์บ็อกซ์จำกัด.

สำนักคณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖,ราชกิจจานุเบกษาเล่ม๑๒๐ตอนที่๑๐๐ก ,๙ตุลาคม๒๕๔๖, สำนัก
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสอง (๒๕๖๑), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย / แฟกซ์ หนังสือพิมพ์
 Email อินเทอร์เน็ต บัตรสนเท่ห์ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

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

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน
.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเสนา

เห็นควร

๑.....

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเสนา

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

ผลการดำเนินการ

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

ผู้ดำเนินการ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเสนา

ได้ดำเนินการ

๑.....

๒.....

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเสนา

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบโดย

โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

พอใจยอมรับได้

ไม่พึงพอใจยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....