



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง

จังหวัดพิษณุโลก

# หน้าที่ของ ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

## เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้จัดทำคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ที่ ๑๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้ คือ

### ๑. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นายวรารุณี สายเปลี่ยน	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
โทรศัพท์ ๐-๕๕๓๑-๑๐๙๒	ที่ทำงานในเวลาราชการ
๐๘-๖๙๒๖-๑๒๗๗	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๒. ผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป (การปฏิบัติงาน/การบริการ)

๒.๑.๑ สาธารณสุขอำเภอวังทอง	ประธานกรรมการ
๒.๑.๒ นางนงนภัส อ่ำเจริญ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน กรรมการ
๒.๑.๓ นายวรารุณี สายเปลี่ยน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขา

#### ๒.๒ เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๒.๑ สาธารณสุขอำเภอวังทอง	ประธานกรรมการ
๒.๒.๒ นายวรารุณี สายเปลี่ยน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ
๒.๒.๓ นายวิษุวัต จินดาพงษ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขา



## ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้บริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน
  - ๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง เลขที่ – หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๓๐”
  - ๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงาน หมายเลข ๐๘-๖๙๒๖-๑๒๗๗ หรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง หมายเลข ๐-๕๕๓๑-๑๐๙๒
  - ๔) ทางเฟซบุ๊กของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
  - ๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน
  - ๖) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น
- กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่สมควร

## ประเภทของการจัดการกระบวนการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป
- (๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดทำมีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการศูนย์โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

(๓) ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการสั่งการ

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อประธานศูนย์หรือผู้แต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงขอเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมทั้งชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

## ประเภทของการจัดการกระบวนการ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

## ประเภทของการจัดการกระบวนการ

ในกรณีที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทองได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกๆ ๓ เดือน

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง

.....

เลขที่รับ \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน \_\_\_\_\_

เลขประจำตัวประชาชน \_\_\_\_\_

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_ e-mail address \_\_\_\_\_

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_ e-mail address \_\_\_\_\_

รายละเอียด  ข้อร้องเรียน  ข้อคิดเห็น  ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

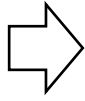
ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้รับบริการ  
( \_\_\_\_\_ )

ผู้รับเรื่อง \_\_\_\_\_

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง  
จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ร้องเรียน  
ยื่นข้อร้องเรียน

- ช่องทางรับข้อร้องเรียน
1. ติดต่อด้วยตนเอง
  2. จดหมาย
  3. เว็บไซต์
  4. โทรศัพท์
  5. ตู้รับฟังความคิดเห็น
  6. ช่องทางอื่นๆ เช่น  
ศูนย์ดำรงธรรม  
กระทรวงมหาดไทย  
หรือศูนย์บริการ  
ประชาชน โทร. 1111  
เป็นต้น



ศูนย์รับข้อร้องเรียน  
รับและบันทึกข้อร้องเรียน  
(ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)



สรุปข้อเท็จจริงและเสนอ  
ไปยังประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
(ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)



ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
พิจารณาสั่งการ  
(ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)



แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ  
การดำเนินการเบื้องต้นและระยะเวลาดำเนินการ  
(ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้วันที่ได้รับมอบหมาย)



ตั้งคณะกรรมการ  
จัดการข้อร้องเรียนรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
(ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งหรือ  
ภายในเวลาที่คำสั่งหรือกฎหมายกำหนด แล้วแต่กรณี)



แจ้งผลการดำเนินการ  
แก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
(ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ได้  
ดำเนินการแล้วเสร็จ)