

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง	
วัน/เดือน/ปี ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔	
<p>หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ทางเว็บไซต์</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้เข้าร่วมดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) และได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านทั่วไป (การปฏิบัติงาน การบริการ) และด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเปิดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงและร้องเรียนได้สะดวกมากขึ้น ทั้งทาง เบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบ, Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง, ทุ้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะได้นั้น</p> <p>ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทองขอเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง http://www.wtdph.go.th/ และช่องทางอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>Linkภายนอก เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง http://www.wtdph.go.th/</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายวิษุวัต จินดาพงษ์) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายเอกชัย สร้อยสังวาลย์) สาธารณสุขอำเภอวังทอง</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายวิษุวัต จินดาพงษ์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนทั่วไป



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
จังหวัดพิษณุโลก

โทร. ๐ ๕๕๓๑ ๑๐๙๒

โทรสาร. ๐ ๕๕๓๑ ๒๐๒๑

<http://www.wtdph.go.th/>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง

สารบัญ

	<u>หน้า</u>
บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
๑. ขอบเขต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. ระดับความรุนแรงและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๒
๔. นโยบายปฏิบัติ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๕
กลุ่มเป้าหมาย	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
ผู้รับผิดชอบ	๗
เกณฑ์ชี้วัด	๗
การประเมินผล	๗
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำขอร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำขอร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวน ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

๒. คำจำกัดความ

๒.๑. **ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๒. **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๒.๓. **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ,ประชาชนทั่วไป,เจ้าหน้าที่รพ., องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๒.๔. **ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๒.๕. **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๒.๖. **การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี่ยขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓. ระดับความรุนแรงและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	ระยะเวลาการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	สสอ.และรพ.สต.	
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	สสอ.และรพ.สต.
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกลเกลี่ยและ อำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการบริหารงาน - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Face book, E mail, Website , กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	- สสอ.วังทอง
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของรพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารงาน - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	- สสอ.วังทอง

๔. นโยบายปฏิบัติ

- ๔.๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน / ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- ๔.๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท / ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ๔.๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน
 - ๑) ผู้รับเรื่องราວร้องเรียน
 - ๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 - ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ - นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ๕) ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
 - ๖) ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ใ้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานศูนย์คุณภาพ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
 - กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
 - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
 - กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน
๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านสาธารณสุขอำเภอ
๒. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน / ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียน
๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
๕. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
๖. ประสานงานทะเบียนราษฎร์ในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
๗. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
จังหวัดพิษณุโลก



๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๓๑ ๑๐๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๙.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทองให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการบริหารงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบจำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๑๑.๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๒. ผู้รับผิดชอบ

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป (การปฏิบัติการ/การบริการ)
 - ๑. นายเอกชัย สร้อยสังวาลย์ สาธารณสุขอำเภอวังทอง
 - ๒. นายประจัญ เกิดไชย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 - ๓. นายวรารุฒิ สายเปลี่ยน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๑๓. เกณฑ์ชี้วัด

- ๑. ข้อร้องเรียนลดลง ๑๐ %
- ๒. ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ๑๐๐ %

๑๔. การประเมินผล

- ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนลดลง
- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองครบ ๑๐๐ %

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๑๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๑๖. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบคำขอร้องเรียน (โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง แล เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ พล ๐๗๓๒ /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๓๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้อง

เรียน

อ้างถึงลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () กล้องรับความคิดเห็น () website ของหน่วยงาน (<http://www.wtdph.go.th/>) () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง และได้มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐ ๕๕๓๑ ๑๐๙๒

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน

ที่ พล ๐๗๓๒ /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง
หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๓๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ที่ พล ๐๗๓๒ /..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.
- ๓.

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐ ๕๕๓๑ ๑๐๙๒