



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
CHONBURI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือ
ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
(Work Manual)



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
CHONBURI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
(Work Manual)

ผู้รับผิดชอบ _____ สลากร

(นางสาวชลากร บุญญาณประภาส)

ตำแหน่ง _____ นิติกร

ทบทวนโดย _____ สจ

(นายสมพงษ์ สุรินทร์)

ตำแหน่ง _____ นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย _____ อ

(นายอภิรัตน์ กตัญญูตานนท์)

ตำแหน่ง _____ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

คำนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการ ด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ ประกอบกับในปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามไม่ให้กรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบในหลายด้าน และในส่วนของการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่น อีกมากมาย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

๕

๑.๒ วัตถุประสงค์

๕

๑.๓ คำจำกัดความ

๖

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘

๒.๓ วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๙

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐

๒.๕ แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑

บทที่ ๓ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๓.๑ แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒

๓.๒ การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓

๓.๓ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓

ภาคผนวก

๑๔

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่างๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดบริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันทั่วทั้ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- ๕) เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๒.๑ แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี เพื่อรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนและอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแต่ละกลุ่มงานจะมีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสืบสวน สอบสวน และดำเนินการทางวินัย แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ซึ่งมีกรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และ กฎ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคลว่าด้วยวินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย งานตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงที่มีการร้องเรียน รวมทั้งการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหา บัตรสนเท่ห์ การตั้งเรื่องกล่าวหา การสอบสวนทางวินัย การพิจารณาความผิด และการกำหนดโทษ

- สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย เช่น พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ร.บ.คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรีพิจารณาสั่งการมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ร.บ. อาหาร พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจ และสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการ ด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้ รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วย ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบ บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหา เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้และ ผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการ คุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านอาชีวอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม ภาวะด้านสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขภาพสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล รับเรื่องร้องเรียน กฎระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ/บัตรสนเท่ห์ โดยดำเนินการผ่านระบบงานสารบรรณของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาและสั่งการต่อไป

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง) โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาและสั่งการต่อไป

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง โดยกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการต่อไป

หมายเหตุ การร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

๑) ระบุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน

๒) ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) ระบุ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเพื่อให้สามารถ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๐ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒

หมายเลขโทรศัพท์ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

-กลุ่มงานนิติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๐

-กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๘๔, ๒๔๘๖

-กลุ่มงานประกันสุขภาพ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๘๗-๘๘

-กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๗

-กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๘

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง

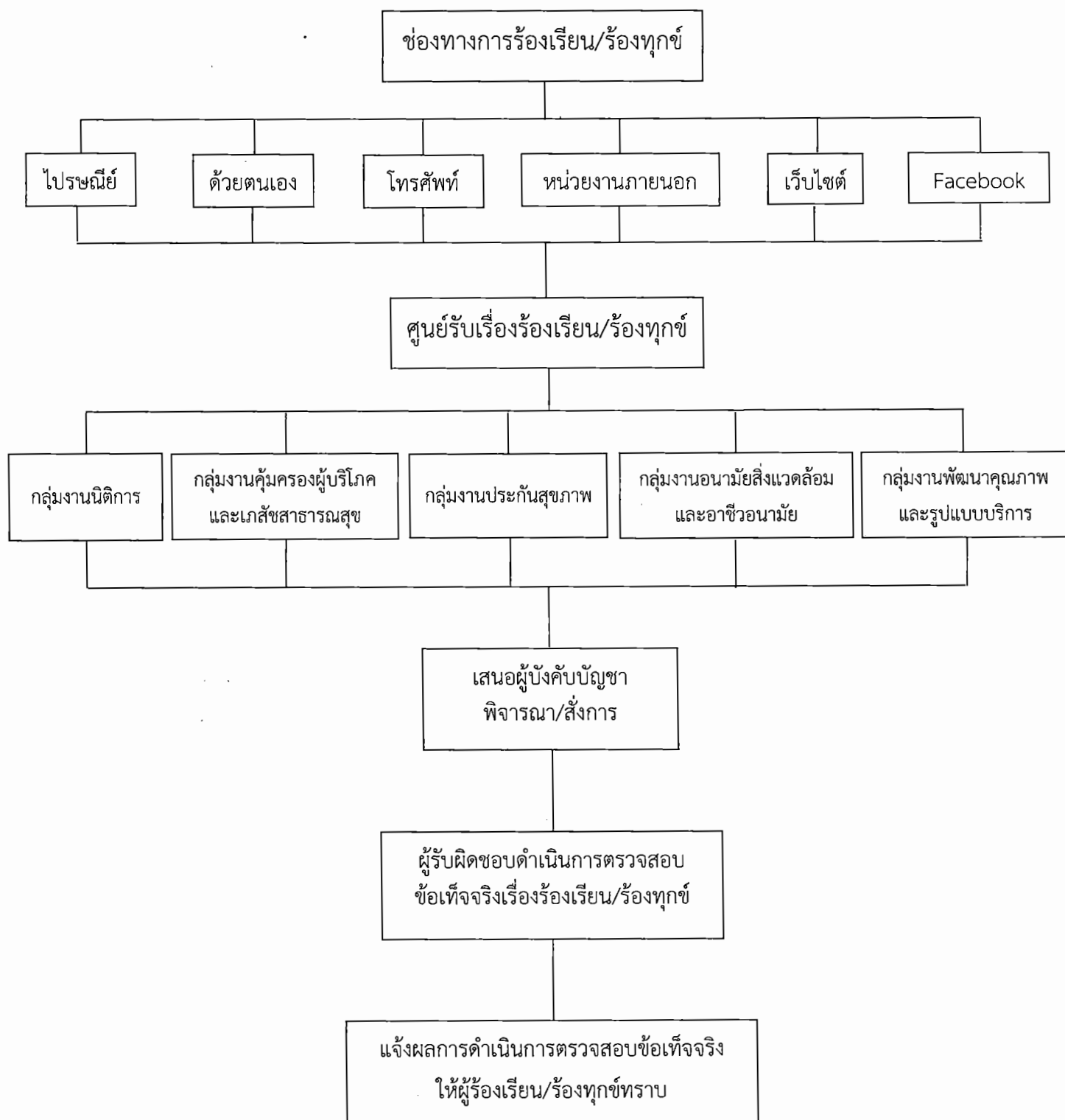
เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

<http://www.cbo.moph.go.th> และ <http://www.cbauditor.com>

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

๒.๕ แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๓ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๓.๑ แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับที่	ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน	ส่วนงานผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ
๑	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ -ทางไปรษณีย์ -ผ่านหน่วยงานภายนอก -ด้วยตนเอง -ทางเว็บไซต์ -ทางโทรศัพท์ -ทาง Facebook			
๒	↓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓	งานธุรการและงานประชาสัมพันธ์	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม -เพื่อคัดแยกและส่งต่อกลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓๐ นาที
๓	↓ ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓	๑. กลุ่มงานนิติการ ๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๕. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ	- พิจารณา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการ	๑ วัน
๔	↓ เสนอ ผู้บังคับบัญชา ↓	ผู้มีอำนาจของหน่วยงาน	- ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการตามที่เห็นสมควร ๑. กรณีให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๒. กรณียุติเรื่อง พิจารณายุติเรื่อง ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ	๑ วัน
๕	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป กรณียุติเรื่อง			
๖	↓ ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ↓	๑. กลุ่มงานนิติการ ๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๕. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ	-ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด -รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบและพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป	๑๑ วัน
๗	↓ แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑. กลุ่มงานนิติการ ๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๕. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ	- ผู้รับผิดชอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องเรียน/หน่วยงานภายนอกให้รับทราบ	๑ วัน

๓.๒ การดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

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

๓.๓ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ /ตามภาคผนวก

ภาคผนวก

