



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
(Complaint Management)



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

พ.ศ. ๒๕๖๑

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จึงได้รวบรวมเอกสาร องค์ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากไม่ได้รับการความอนุเคราะห์ในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ จึงขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

๕ มกราคม ๒๕๖๑

สารบัญ

หน้า

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑. หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ	๒
๑.๕ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ	๔
๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๑.๗ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑.๘ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณาการร้องเรียนเบื้องต้น	๘
๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียน	๙
๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน	๙
๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๒.๙ แผนผังกระบวนการ / ขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

ส่วนที่ ๓ ภาคผนวก

เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๑
- แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๑๘
- แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)	๑๙
- แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๐
- แบบแจ้งผลการดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑
- แบบรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๒๒