

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มี การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ การ ให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอตากฟ้า โดยรวมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การ รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสุขภาพ จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า โดยมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ของประชาชนผู้มารับ บริการในภาพรวมด้านสุขภาพในพื้นที่เขตอำเภอตากฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความ เตื่อร้อย หรือเสียหายของประชาชน และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้ง สอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอตากฟ้า ได้ทบทวน ปรับปรุง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐใน ด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. ในการป้องกันการปราบปรามทุจริต ประกอบด้วย (1) ปลุกจิตสำนึก (2) ป้องกัน (3) ปราบปราม (4) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบ

แนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

1.2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้กระบวนการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของประชาชนที่ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ต่าง ๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน เกิดการทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ (2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

1.4 นิยาม หรือคำจำกัดความ

- **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

- **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- **ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้อง

ความทุกข์ โดยมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน คำร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ หรือการข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

- **การร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนการปฏิบัติและแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้อง หรือชี้แจงความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

- **คำร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ซึ่ง ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ

- **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- (1) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ เป็นต้น

- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า

- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง กลุ่มงาน หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์

- **การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ตั้งแต่ต้นจนถึงการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

● คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น 4 ระดับ รายละเอียดดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการ ให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ สสอ.	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมไกล่เกลี่ย และ อำนาจคณะกรรมการ บริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร สสอ.
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการฟ้องร้อง เกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 60 วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร สสอ. - หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไป เช่น สสจ./เขต บริการสุขภาพ/ กระทรวง

1.4 สถานที่ตั้งและเวลาทำการ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า เลขที่ 59 หมู่ 1 ตำบลตากฟ้า อำเภอตากฟ้า จังหวัด นครสวรรค์ 60190 โทรศัพท์ 0 5624 1369 โทรสาร 0 5624 1369

เวลาทำการศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ 08.30 น. - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

1.6 ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต่างๆ ดังนี้

- 1) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
 - (1) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)
 - (2) บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)
- 2) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หรือ สายด่วน 1111 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงาน นายกรัฐมนตรี
- 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th./complain/index.php>
- 4) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข E-mail : Complain@health.moph.go.th
- 5) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 2877
- 6) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์ หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตากฟ้า
- 7) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 5623 2001-6
- 8) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 9) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หมายเลขโทรศัพท์ 0 5624 1369

- 10) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า <http://www.tfh.go.th/ssotf>
- 11) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า
ที่ tf000649@gmail.com
- 12) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

1.7 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า โดยมีหน้าที่

(1) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

(2) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

(3) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

(4) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

(5) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

(6) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(7) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

(8) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

(9) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจากระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(10) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตากฟ้า

2.1 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.1.1 ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่

๑) กำหนดสถานที่จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าว

๓) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๔) ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสั่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงในเชิงระบบ

2.1.2 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานมีหน้าที่ ดังนี้

1) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

2) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

3) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหาร หน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

5) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

6) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

7) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

8) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

9) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจากระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

10) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2 การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

2.2.1 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ดำเนินการรับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2.2.2 ดำเนินการวิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกประเด็นการร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้ 1) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ 2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2.2.3 รวบรวมและจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เสนอ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

2.3 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

2.3.1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

2.3.2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

2.3.3 กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้าเพื่อเป็นข้อมูล

2.4 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

2.4.1 ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2.4.2 ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล

2.4.3 ประเมิน ปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

2.5 ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 ภายในเวลา 15 วันทำการได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

2.5.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม ข้อเท็จจริง โดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

2.5.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง สำหรับการนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขต “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่อง ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

2.6 หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงาน บริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนด ประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

2.6.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

2.6.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

2.6.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

2.7 การรายงานผลการดำเนินงาน

2.7.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ และสรุปปัญหาอุปสรรค จาก การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และพิจารณาลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป

2.7.2 แจ้งและรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

2.7.3 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบ

2.8 การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

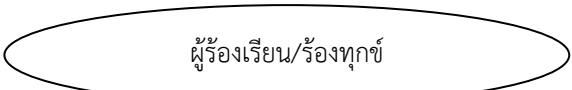
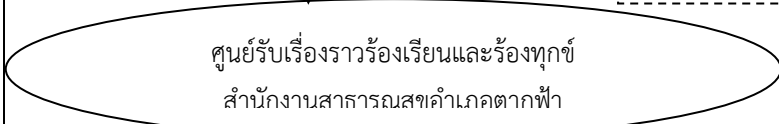
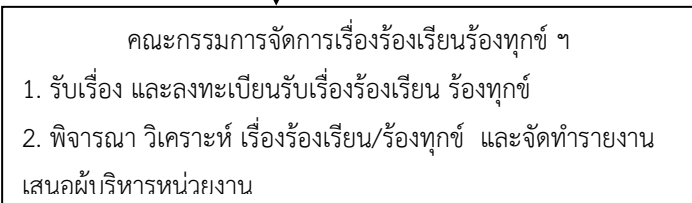

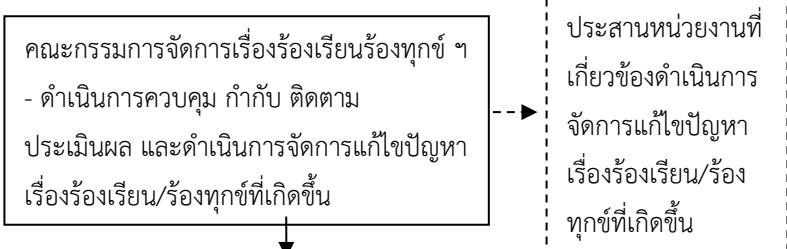
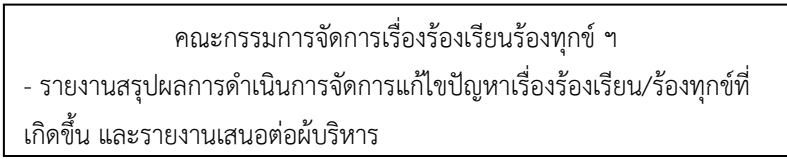
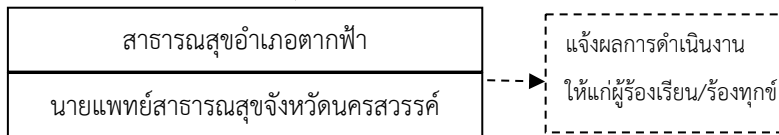
2.8.1 จัดทำสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.8.2 วิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายกรณี

2.8.3 จัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นรายกรณี เพื่อป้องกันไม่ ให้ ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำ ตลอดจนมีการ นำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

2.8.4 ดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำ

**แผนผังแสดงขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า**

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.			
2.		5 - 10 นาที	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ
3.		1-2 วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
4.		1-2 วัน	สาธารณสุขอำเภอตากฟ้า
5.		15วัน/ 30วัน/ 60วัน หรือจนยุติ	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
6.		1-2 วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑
7.		1-3 วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑

หมายเหตุ เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ 08.30 น. -16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์)

เวลาปิดทำการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ และ วันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ภาคผนวก