

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีเมืองใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิรินธร ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีเมืองใหม่

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๖
- สรุปจำนวนการร้องเรียน	๗

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติ และต้องมีที่เผยแพร่ให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบดูได้

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดการเรื่องร้องเรียนสาธารณสุขอำเภอสิรินธร ได้รับการตอบสนอง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิรินธร จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ตำบล นิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัด อุบลราชธานี ๓๔๓๕๐
โทร.๐๔๕๓๖๖๑๒๗

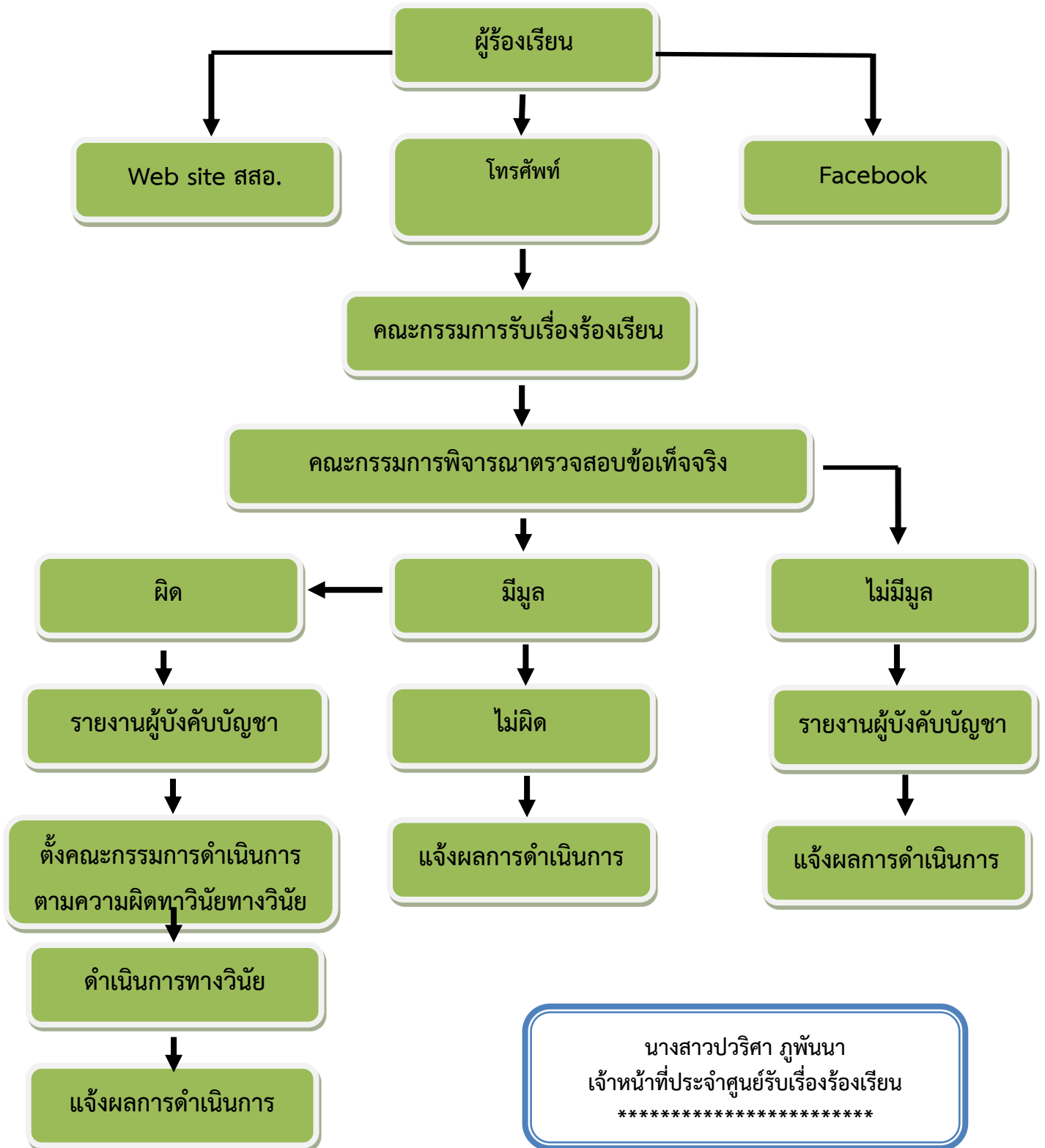
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิรินธร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอสิรินธร

เรื่อง การร้องเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

