

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน วัน/เดือน/ปี : ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	
หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน <a href="https://sso.taphanhin.com">สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน (https://sso.taphanhin.com)</a> รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก : <a href="https://sso.taphanhin.com/">https://sso.taphanhin.com/</a> หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	 (นายพัลลภ พลสว่าง) สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘	

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากประชาชนและผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้บรรลุผลอย่างเหมาะสม จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการที่มีความชัดเจน เป็นขั้นตอน และมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย อีกทั้งยังช่วยให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คู่มือฉบับนี้จึงกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ พิจารณา และแจ้งผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๒
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๓
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

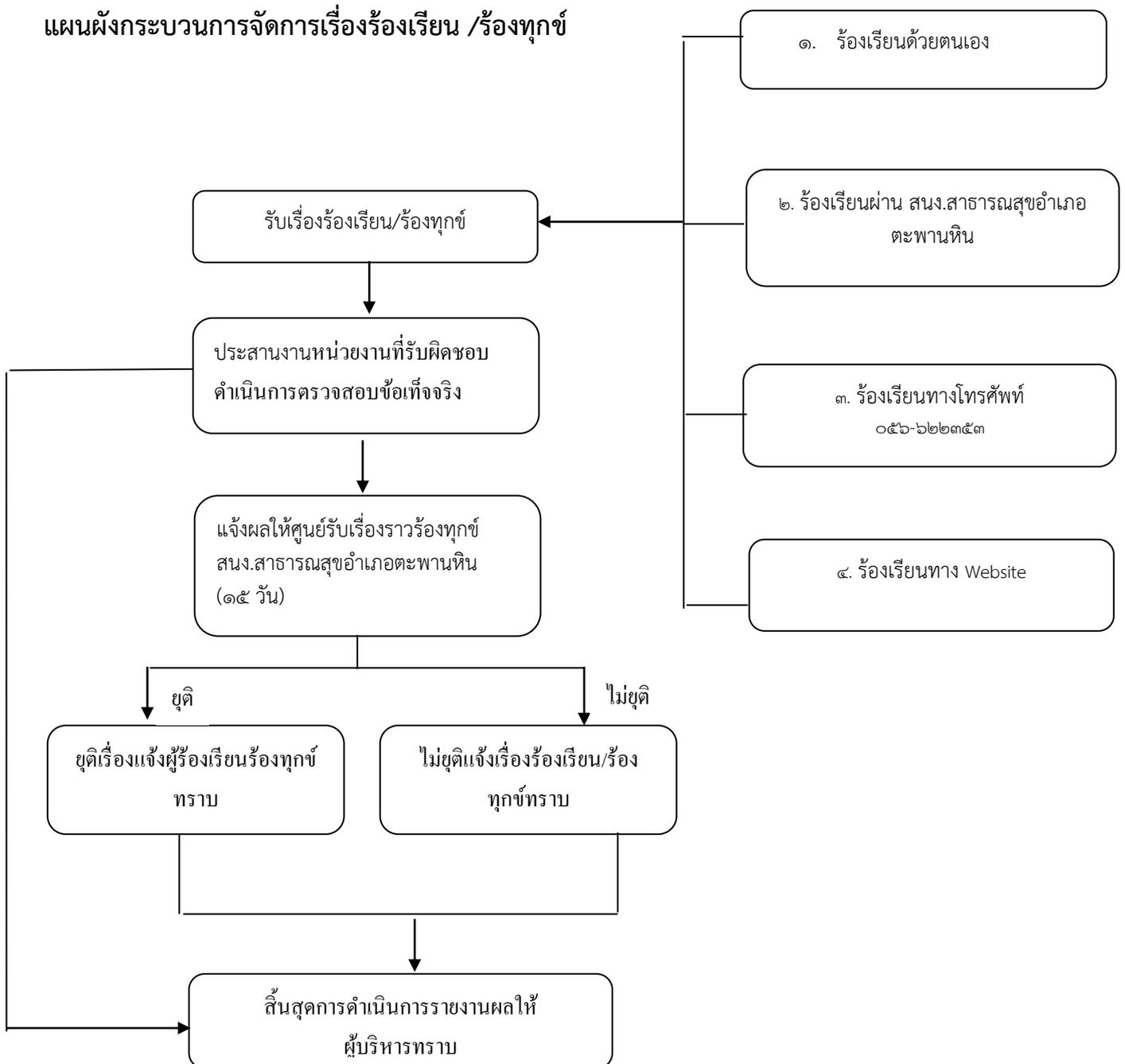
๑.๑ จัดให้มีศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนอย่างชัดเจน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๓ แจกเวียนคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยความ

สะดวกและมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๑.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการรักษาความลับของผู้ร้องเรียนอย่างเคร่งครัด และดำเนินการปกปิดข้อมูลเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ตำบลตะพานหิน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

### หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลข่าวสาร รับฟังปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากประชาชน พร้อมทั้งประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และการขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ
- “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่อง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### ๑.๓ ระยะเวลาการดำเนินการ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

### ๑.๔ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อมีการพิจารณาเบื้องต้นแล้ว ให้เสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณาสั่งการ และถือเป็นการเริ่มต้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบ และแจ้งผู้ร้องเรียนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว ภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งเป็นหนังสือภายใน ๗ วันทำการ
๓. ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ และรายงานผล
๔. คณะกรรมการพิจารณาผลการดำเนินงาน และเสนอหัวหน้าส่วนราชการทราบ
๕. เมื่อมีคำสั่งยุติเรื่อง ให้แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งเป็นหนังสือภายใน ๗ วันทำการ

### ๑.๕ วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนของบุคคลภายนอก

๑. การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทาง เช่น หนังสือ โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยดำเนินการตามระบบสารบรรณ
๒. การร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือการติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โดยประกอบด้วย
  - ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทางติดต่อ) กรณีไม่ประสงค์เปิดเผยตัว ต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล
  - รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับประเด็น บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอตะพานหิน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๒๒๓๕๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Website และเพจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลลงในทะเบียน/สมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ

### การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และการแจ้งผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอรับข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูล เพื่อดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอโดยเร็ว
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือปัญหาสาธารณสุข ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจประสานงานเบื้องต้นทางโทรศัพท์เพื่อเร่งรัดการดำเนินการ
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ให้ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

๔. กรณีข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ความไม่โปร่งใสในการดำเนินงาน ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามระเบียบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### **การติดตามผลการแก้ไขปัญหา**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่อง

#### **การรายงานผลต่อผู้บริหาร**

๑. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน
๒. จัดทำรายงานสรุปภาพรวมเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### **แบบฟอร์ม**

ใช้แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน