



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัษฎา
ที่ / ๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งกรรมการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง ได้มีการดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑. ดัชนีความโปร่งใส ๒. ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓. ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน นั้น

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในสวนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| ๑. สาธารณสุขอำเภอ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ | กรรมการ |
| ๓. ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๔. นางสาวจิรารัตน์ สุวรรณเรืองศรี | กรรมการและเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง นัดคณะกรรมการเพื่อประชุมและพิจารณา ดำเนินการ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตาม ผลการดำเนินงาน
๓. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นตนไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายชวน สองแก้ว)
สาธารณสุขอำเภอรัษฎา

คู่มือ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญญา จังหวัดตรัง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญญา เป็นหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญญา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญญามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์ฯ
 - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
 - ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - การณีขอคำปรึกษาทั่วไป เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจะให้ข้อมูลคำปรึกษาแก่ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ แล้วรายงานคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ ทราบเป็นลำดับถัดไป
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องเสนอคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ เพื่อพิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ พิจารณาเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๓ วัน

๒. กรณีขอเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ให้บริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ให้บริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ให้บริการ

๒.๓ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างให้กับคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอคำปรึกษาเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ถือว่ายุติ

- กรณีขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แล้ว เสนอคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับขอเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญญา ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เขามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	
ร้องเรียน Line, email	ทุกวัน	

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้อำเภอ จังหวัดทราบต่อไป

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง**

ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนด้วยเอกสาร
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๔. ร้องเรียนทาง Line ,email
๕. ร้องเรียนทาง Facebook
๖. ร้องเรียนทางศูนย์ดำรงธรรม

๑. ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
๒. ทางไปรษณีย์
๓. ยื่นโดยตรง
๔. โทรศัพท์หน่วยงาน ๐๗๕-๒๘๖๑๑๗
๕. Line สสอ.รัชฎา
๖. Facebook
๗. E-mail:phrassada@gmail.com
๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรัชฎา

