

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่  
จังหวัดเพชรบูรณ์

## สารบัญ

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| หลักการและเหตุผล            | หน้า ๑  |
| ช่องทางร้องเรียน            | หน้า ๒  |
| กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | หน้า ๗  |
| ผังกระบวนการข้อร้องเรียน    | หน้า ๘  |
| แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน    | หน้า ๑๐ |

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและ การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จาก หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อ ร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อ ร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียน ต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมด ที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือ ฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่

ผู้จัดทำ

## หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ก็กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนั้นยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๙๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นสิทธิสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขหนองบัว ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัว

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัว

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ให้เป็นไปตามตามกฎหมาย นโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร  
พิจารณาตามลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ใน  
ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้าง  
ความพึงพอใจแก่ประชาชน

๗. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วย  
สันติวิธี

๘. จัดระบบพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้  
เป็นเอกภาพ

๙. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้  
ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

๑๐. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๑๑. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม นำเสนอต่อที่  
ประชุมคณะกรรมการ

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม  
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์  
ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติ  
ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและ  
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่  
ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา  
ให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่  
ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์  
จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ  
ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ เปิดโอกาสให้  
ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการ  
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๕. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการ  
ปฏิบัติงานโดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา  
เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

## ช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
๓. หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวม หรือสาธารณสุข ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้
๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์
๕. เว็บไซต์ระบบร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่
๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ เลขที่ ๖๖๕ หมู่ ๖ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๑๔๐
๗. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖ ๖๘๑ ๖๔๖
๘. โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖ ๗๘๑๖๔๖

## คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขหนองไผ่ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ในเรื่องต่างๆดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังไม่มีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษหมายถึงเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ได้มอบหมายให้ นายจักรพงษ์ ศรีพุทธ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ผู้ประสานงาน ร้องทุกข์

คณะกรรมการหมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่องหมายถึงหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชาหมายความว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับสาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหารหมายความว่า สาธารณสุขอำเภอ

การตอบสนองหมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผลหมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

### การร้องเรียนเรื่องทั่วไป

เรื่องร้องทั่วไปที่การดำเนินงานเกี่ยวกับกับการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขทุกด้านทั้งการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพฟื้นฟูสุขภาพ รักษาโรค และเรื่องอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานริ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เช่น ร้องเรียนการให้บริการขอเจ้าหน้าที่ร้องเรียนเรื่องฝุ่นละออง ร้องเรียนเรื่องกลิ่น เหตุรำคาญจากฟาร์มต่างๆ

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่
๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่โดยตรง
๓. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่๑นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### - ๔. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๔และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนเช่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

**๒**

**บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่**

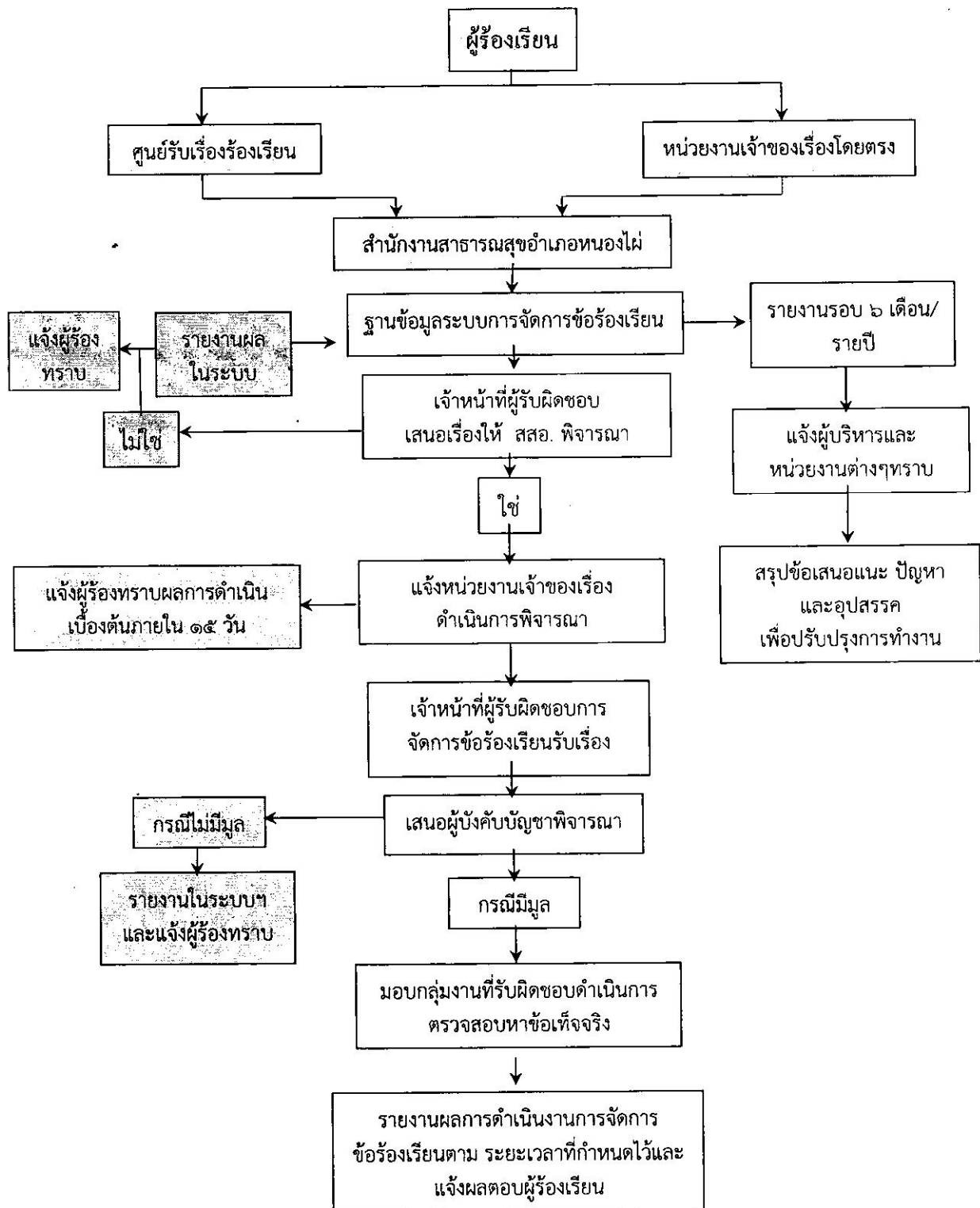
๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็นข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร
๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง
๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วันไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่และให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียนโดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

# แผนผังกระบวนการร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่



### การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงสาธารณสุขอำเภอ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน มาโดยสรุป

- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่ มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับ เรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วยข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

แบบรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่

๑. วันที่ร้องเรียน.....เดือน.....พ.ศ.....
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน.....หมายเลขบัตรประชาชน.....
๓. ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน.....
๔. ช่องทางการร้องเรียน    ☐ เว็บไซต์    ☐ หนังสือพิมพ์    ☐ จดหมาย  
                                          ☐ โทรศัพท์    ☐ หนังสือจากหน่วยงานนอก  
                                          ☐ อื่น ๆ .....

ข้อร้องเรียน/ปัญหา

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่

วัน/เดือน/ปี: ๗ กันยายน ๒๕๖๙

หัวข้อ การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๙

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- คู่มือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ช่องทางการร้องเรียน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายวีระพันธุ์ หงษ์หนึ่ง)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่....๗.....เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

( นางรัชดาภรณ์ ทองใจสด )

ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอหนองไผ่

วันที่..๗.....เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนราพงษ์ หาญบุรุษ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่....๗....เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุข

| หัวข้อ                                          | คำอธิบาย                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หน่วยงาน                                        | หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล                                                           |
| วัน/เดือน/ปี                                    | วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่                                                                                                 |
| หัวข้อ                                          | กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด                                          |
| รายละเอียดข้อมูล                                | เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด  |
| Link ภายนอก                                     | ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่                                                                                     |
| หมายเหตุ                                        | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม                                                                                                     |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)            | ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน                                                  |
| ผู้อนุมัติรับรอง                                | ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                       |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master) | ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |