# คู่มือ

# การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน


สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

ถนนชายทะเล อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๑๗๑๔๔ โทรสาร ๐ ๗๕๕๑๗๔๗๙

website www.pakphananghealth.com

# คำนำ

ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐในปัจจุบัน นับเป็นปัญหาที่รุนแรงและมีแนวโน้มทีจะพัฒนารูปแบบให้สลับซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศมากขึ้นทุกปี เพื่อให้ระบบราชการและการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาครัฐมีความโปร่งใส และมีการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ จะต้องมีการจัดระบบการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม และความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ไปโดยต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและสนับสนุน ภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และปลูกจิตค่านิยมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐและให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อให้องค์กรปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบรวมทั้งปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการจากปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต ซึ่งถือเป็นที่มีของการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑ เห็นชอบให้แต่งตั้ง คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และกำหนดให้ภาครัฐต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช.

แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นแผนที่มุ่งส่งเสริมจิตสำนึกและค่านิยมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้มีการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจในการแก้ไขและป้องกันปัญหาการประพฤติมิอบส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง และให้มีการพัฒนาระบบ และกลไก การตรวจสอบ ควบคุม การใช้อำนาจพร้อมกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในสังกัดในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการจัดทำแผน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางให้บรรลุภารกิจ ดังกล่าวข้างต้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ โดยเห็นว่าการสร้างองค์ภาคราชการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควรเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังสร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และเสมอภาค ทำให้การบริหารราชการเกิดความโปร่งใส ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รวมทั้งตัวผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดทุกระดับ และคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขึ้น

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

# สารบัญ


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน (สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน) | ๓ |
| แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | ๔ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๕ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๖ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๖ |
| มาตรฐานงาน | ๖ |
| แบบฟอร์ม | ๖ |
| จัดทำโดย | ๖ |
| ภาคผนวก | ๗ |
| แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ๘ |

**หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลังเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติข้าราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการใช้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

เพื่อให้การบริหารงานของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

ถนนชายทะเล ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๔๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๑๗๑๔๔ โทรสาร ๐ ๗๕๕๑๗๔๗๙ เว็บไซต์www.pakphananghealth.com

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำจำกัดความ**

"ผู้รับบริการ"หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจาก สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ สสอ. ทุ่งใหญ่

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน / ร้องทุกข์ /การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย /การร้องขอข้อมูลต่างๆ

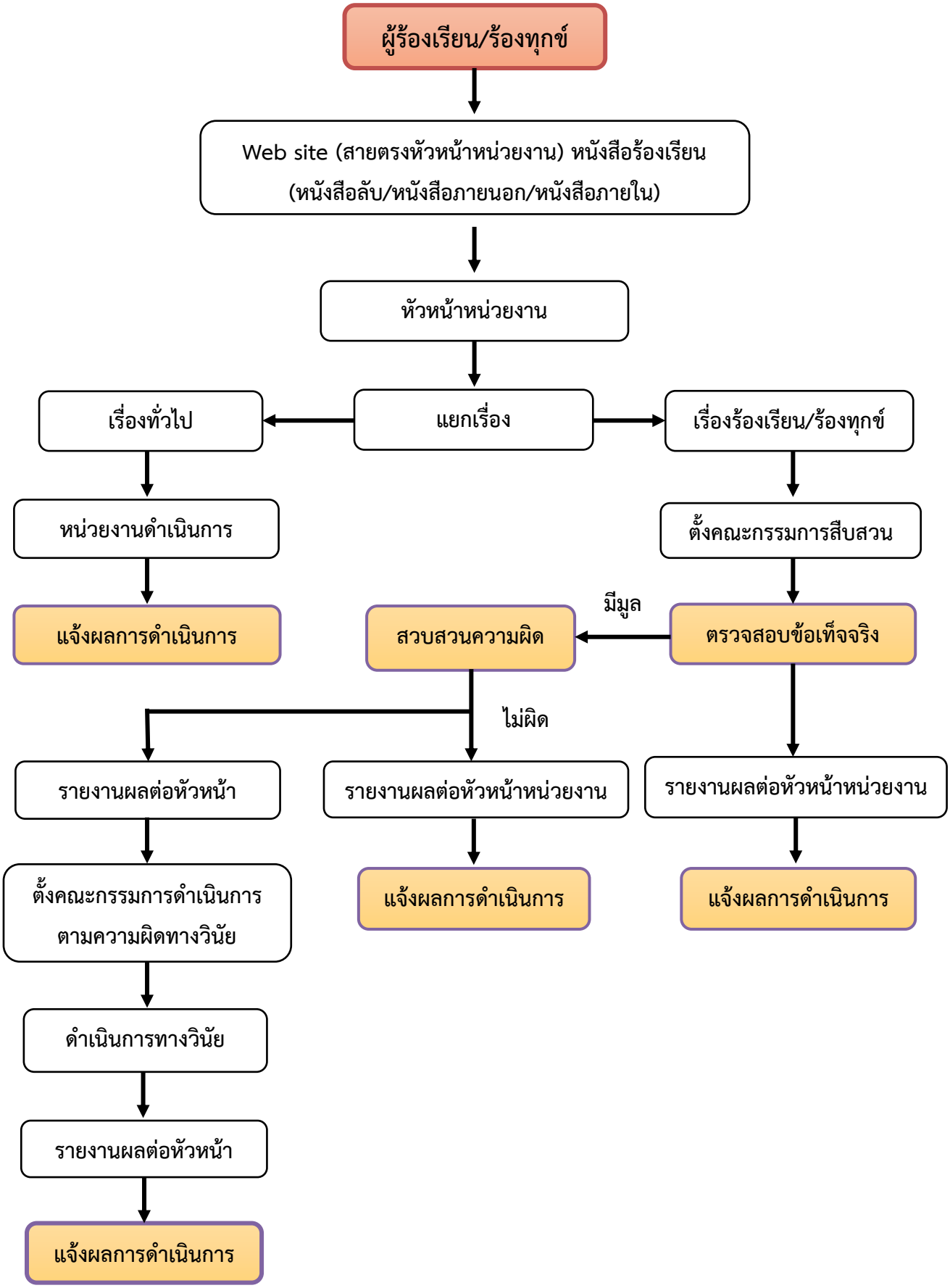
"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

" ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเทใส่กล่องข้อความ / ติดต่อด้วยตัวเอง /ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ เป็นต้น

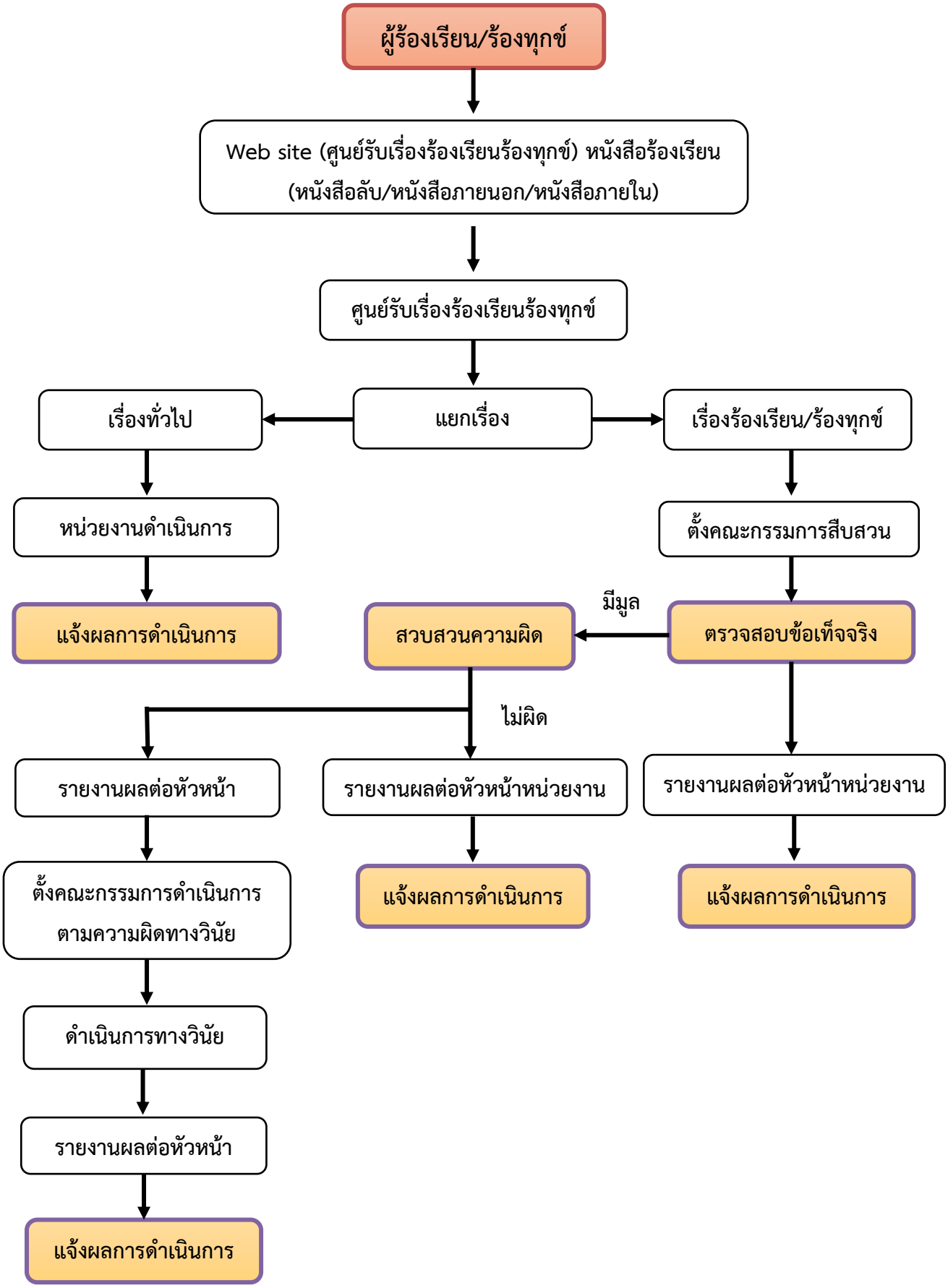
**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสายตรงหัวหน้าหน่วยงาน



# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานโดยสายตรงถึงหัวหน้าหน่วยงาน หรือจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา |
|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๓ วันทำการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง | ทุกวัน | ภายใน ๓ วันทำการ |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หน่วยงาน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๓วันทำการ |
| ทางไปรษณีย์จ่าหน้าซอง ถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ |

**การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

**การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน การแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ**

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานการดำเนินการให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

**มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

**จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๑๗๑๔๔
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๑๗๔๗๙
เว็บไซต์ www. pakphananghealth.com

# ภาคผนวก

# แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ขอร้องเรียนเรื่อง.....
เนื่องจาก.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน)
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....