



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालชุม อำเภอतालชุม จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๒๕๓๓ / ๓๒๐

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุขเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอतालชุม

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นคู่มือและ
แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालชุม จึงขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ
จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตาม
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน สาธารณสุขอำเภอतालชุม

-เพื่อโปรดพิจารณา

(นายพนิต เกตุทอง)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालชุม

ชอบ / ลงนามแล้ว

(นายอุทัยาน จันทร์โสภ)

สาธารณสุขอำเภอतालชุม



คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานี

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

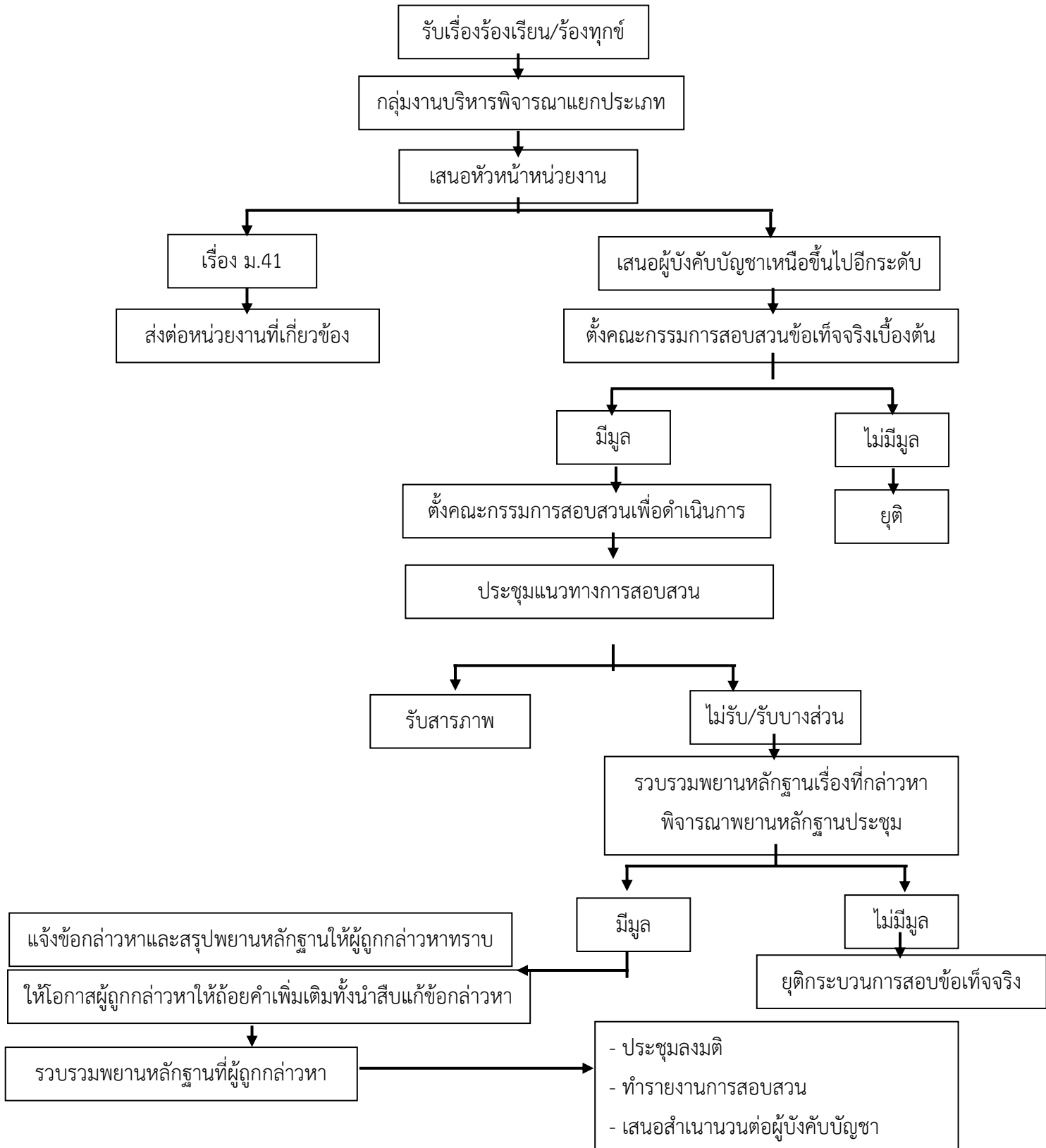
ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น - ๑๖.๓๐ น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน ต้องอาศัยทีมไกล่ เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็น ต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนระดับ จังหวัด
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ หน่วยงาน การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมี การฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร สสอ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้น ไป เช่น สสจ.

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालสุม จ.อุบลราชธานี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น

๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

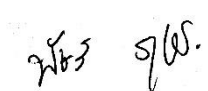

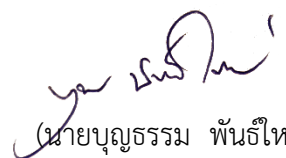
๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुमจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम	
ชื่อหน่วยงาน	งานธุรการ กลุ่มบริหารงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुม
วัน/เดือน/ปี	๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ	- ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน - ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล (รายละเอียดโดยสรุปตามเอกสารที่แนบ)	
Link ภายนอก	http://www.sotansum.com/moit/index_10.html
หมายเหตุ.....
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นางสาวพัชรี ฐุธร)	 (นายพนิต เกตุทอง)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालसुม วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น	
 (นายบุญธรรม พันธุ์ใหญ่)	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	