



คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานี

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

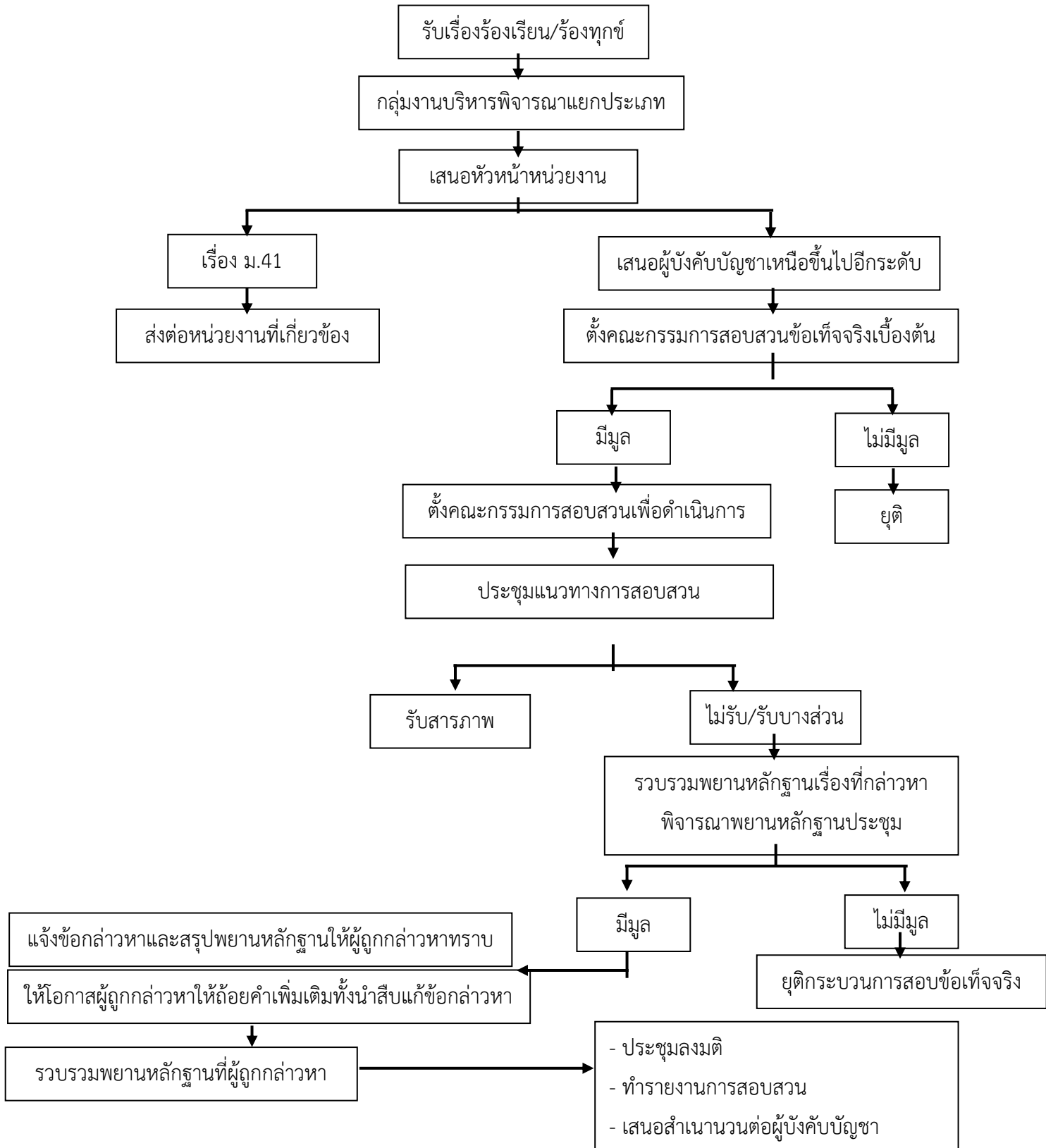
ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

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

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน่วยงานการฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร สสอ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป 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 กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

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

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-427110	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face bookของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อำเภอ/ จังหวัด/สำนักงานกฤษฎมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

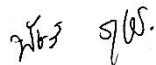
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम

ชื่อหน่วยงาน งานข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम
วัน/เดือน/ปี ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘
หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานี
รายละเอียดข้อมูล (รายละเอียดโดยสรุปตามเอกสารที่แนบ)
ข้อมูลโครงสร้าง อัตรากำลัง และข้อมูลผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुม
Link : https://www.ssoatansum.com/moit-68/documents/MOIT-2/MOIT-2_1/MOIT-2-12.pdf

หมายเหตุ

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวพัชรี ภูธร)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

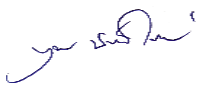
ผู้อนุมัติรับรอง



(นายพนิต เกตุทอง)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालसुม
วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายบุญธรรม พันธิใหญ่)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘