คู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน





สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รวมทั้งประชาชนทั่งไป ผู้รับบริการ ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วย โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
ขอบเขตเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	5
คำจำกัดความ	5
ประเภทเรื่องร้องเรียน	6
แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน	6
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	8
การยุติเรื่องร้องเรียน	8
ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องร้องเรียน	9
ภาคภนวก	12

หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบ ปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผล ให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยัง ส่วนราชการต่าง ๆ ที่ มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบ ประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการ บริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการ บริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟัง ความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะ เมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะดต๊ะ ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอปะทิว ได้เห็นความสำคัญจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปะทิว ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1. ขอบเขตเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายแก่หน่วยงาน โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธาณสุขอำเภอพะโต๊ะ

1.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

1.2 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*

ร้องทุกข์ *หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ*

ร้องเรียน *หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว*

2. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง หรือได้รับผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น 4 ระดับข้อคิดเห็น
    - ข้อเสนอแนะ
    - ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก
    - ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่
    - การฟ้องร้อง

3. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	1 วัน	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
2	ด้านบริการ	- คุณภาพ/มาตรฐานบริการ - พฤติกรรมบริการ - คุ้มครองสิทธิ์ผู้ให้ ผู้รับบริการ - การอำนวยความสะดวก	10 วัน	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
3	พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงในตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว	3 วัน	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
4	ปัญหาด้านสาธารณสุขในพื้นที่	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การอนามัยสิ่งแวดล้อม - การป้องกันควบคุมโรค - การควบคุมบุหรี่/แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	15 วัน	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

4. แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	บัญชีคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่ - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทางการร้องเรียน - ประเด็นเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง	บัญชีคุม	-รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องให้ผู้รับผิดชอบผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน 3 วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชีส่วนกลางก่อนแจกจ่ายผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง
2	การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบแบบรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน 10 วัน เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 10 วัน	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ 10 วัน
3.	หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ดำเนินการดังนี้	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุม

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
	-กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือนำส่ง สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ		
4.	มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้ -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหา	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	-ทักทายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม
5.	การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้ -ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ	การยุติเรื่อง 7 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
7.	การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ รวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่		

5.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1) ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

2) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์

3) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

5) ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

6) ร้องเรียนผ่านแอพพลิเคชั่น เช่น Line เป็นต้น

7) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

6. การยุติเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

7.ขั้นตอนการทำงานการแจ้ง-การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

1) จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน สอบสวนตรวจสอบ ข่าวเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

2) จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

3) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1) ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

2) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หนังสือ ไปรษณีย์

3) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

5) ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

6) ร้องเรียนผ่านแอพพลิเคชั่น เช่น Line เป็นต้น

7) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ 3 การรับข้อร้องเรียน

1) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

2) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ 1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

ขั้นตอนที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ประสบเหตุการณ์

1) ในกรณีทั่วไป ประสานงาน ผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ปรับบรุงแก้ไขปัญหาทันที

2) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

3) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

1) รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป

2) พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรง หรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟัง อธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

3) บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

1) ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง หรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

2) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

3) จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร

4) กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงานคณะกรรมการบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการบริหาร

1) ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

2) แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

3) เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ให้ ผู้รับผิดชอบงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และหน่วยงานในสังกัด จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 1-4 เพื่อ เสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ 7 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย นำข้อร้องเรียนต่างๆ มาวิเคราะห์ทบทวน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้ทบทวน และวางแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ปีงบประมาณ .....

ลำดับ	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการการร้องเรียน	ชื่อ/ หน่วยงาน ผู้ร้องเรียน	ประเด็นการร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นข้อร้องเรียน	การดำเนินการ	หมายเหตุ

<u>คำแนะนำ</u>

1. *ลำดับที่* กำหนดนับตามปีงบประมาณ,
2. *ประเด็นการร้องเรียน* ระบุด้านอะไรใน 5 ด้านคือ 1) การบริหารงาน 2) การบริการ 3) พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม 5) ปัญหาสาธารณสุขทั่วไป
3. รายละเอียดข้อร้องเรียน ให้สรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียน พอสังเขป ระบุ สภาพปัญหาหรือเหตุการณ์ บุคคล เวลา สถานที่
4. การดำเนินการ ระบุ การดำเนินการของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนว่าพิจารณาดำเนินการอย่างไรต่อไป

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง	
วัน ..... เดือน ..... ปี.....	
เรื่อง	
เรียน สาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ	
ผู้ร้อง ชื่อ ..... สกุล ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ตำบล.....	
อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....	
รายละเอียดข้อร้องเรียน	
ลงชื่อผู้ร้อง	
( )	
คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา	
○ ยุติ	○ ไม่ยุติ การปฏิบัติ.....
ความเห็นผู้ร้อง ○ พอใจ ○ พอใจเล็กน้อย ○ ไม่พอใจเพราะ	
ความเห็นผู้รับเรื่อง	ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

	ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ
	วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับ เรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....
ลงวันที่ ..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้

○ ๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน .....

.....

.....

ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.

○ ๒. ได้มอบหมายให้ .....

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภาย ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ โทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๓๙๐๕๒

หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ ขก. ๐๐๓๒.๐๐๙/	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ
วันเดือนปีรับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน สาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ	
อ้างถึง ๑.หนังสือ..... ที่ ...../..... ลงวันที่..... ๒.	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	

ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	

○ ยุติ	○ ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา .....

ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

หมายเหตุ ๑.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า

๒. เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน

๓. ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย (นายอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด)

๔. การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้

๕. กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้

๖. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

