

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา
 ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗.....</p> <p>หัวข้อ : ๑) รายงานการรับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑) รายงานการรับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ผ่านเว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;">(นายสุเมธ บำรุงจิตต์)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;">(นายสุรพงษ์ พุ่มซ้อน)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอบ้านนา (หัวหน้า)</p> <p style="text-align: center;">วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>(นายศรายุทธ สร้อยระย้า)</p> <p>ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน</p> <p>วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โทร.๐๓๗๓๘ ๑๘๕๑

ที่ นย ๐๓๓๓/พิ๑๗

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานการรับซื้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗

เรียน สาธารณสุขอำเภอบ้านนา

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ขออนุญาตเผยแพร่รายงานการรับซื้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอบ้านนา และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามรายละเอียดที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาต

(นายสุเมธ บำรุงจิตต์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทรว
- อนุญาต
1

(นายสุรพงษ์ พุดซ้อน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทน
สาธารณสุขอำเภอบ้านนา

๒๗ มี.ค. ๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โทร. ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๕๑

ที่ นย.๐๓๓๓/พิเศษ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการรับซื้อร้องเรียน ปิงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖- ตุลาคม ๒๕๖๗)

เรียน สาธารณสุขอำเภอบ้านนา

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา(ITA) ตามหน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จึงได้จัดทำรายงานการรับซื้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๖- มีนาคม ๒๕๖๗) ดังต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗(ตุลาคม ๒๕๖๖- กันยายน ๒๕๖๗)

หน่วยงาน	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ(สสอ./รพ.สต.)					
	ด้านบริการ	ด้านวินัย	ด้านจัดซื้อจัดจ้าง	ด้านทุจริต	ด้านอื่นๆ	รวม
สสอ.บ้านนา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านกะเหรี่ยง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านหนองคันจาม	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านพริก	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านทองหลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านคลอง ๓๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านเขาน้อย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านบางอ้อ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านแหลมไม้ย้อย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านกร่างประตู่วัง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านไผ่ขวาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านละว้า	๐	๐	๐	๐	๑	๐
รพ.สต.บ้านหนองรี	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านทางกระบือ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รพ.สต.บ้านเขาเพิ่ม	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๑ เป็นการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่จำแนกเป็นด้านต่างๆซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๑๔ แห่ง ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นรพ

(นายสุรพงษ์ พุ่มซ้อน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอบ้านนา

(นายสุเมธ บำรุงจิตต์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้มีผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนายสี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

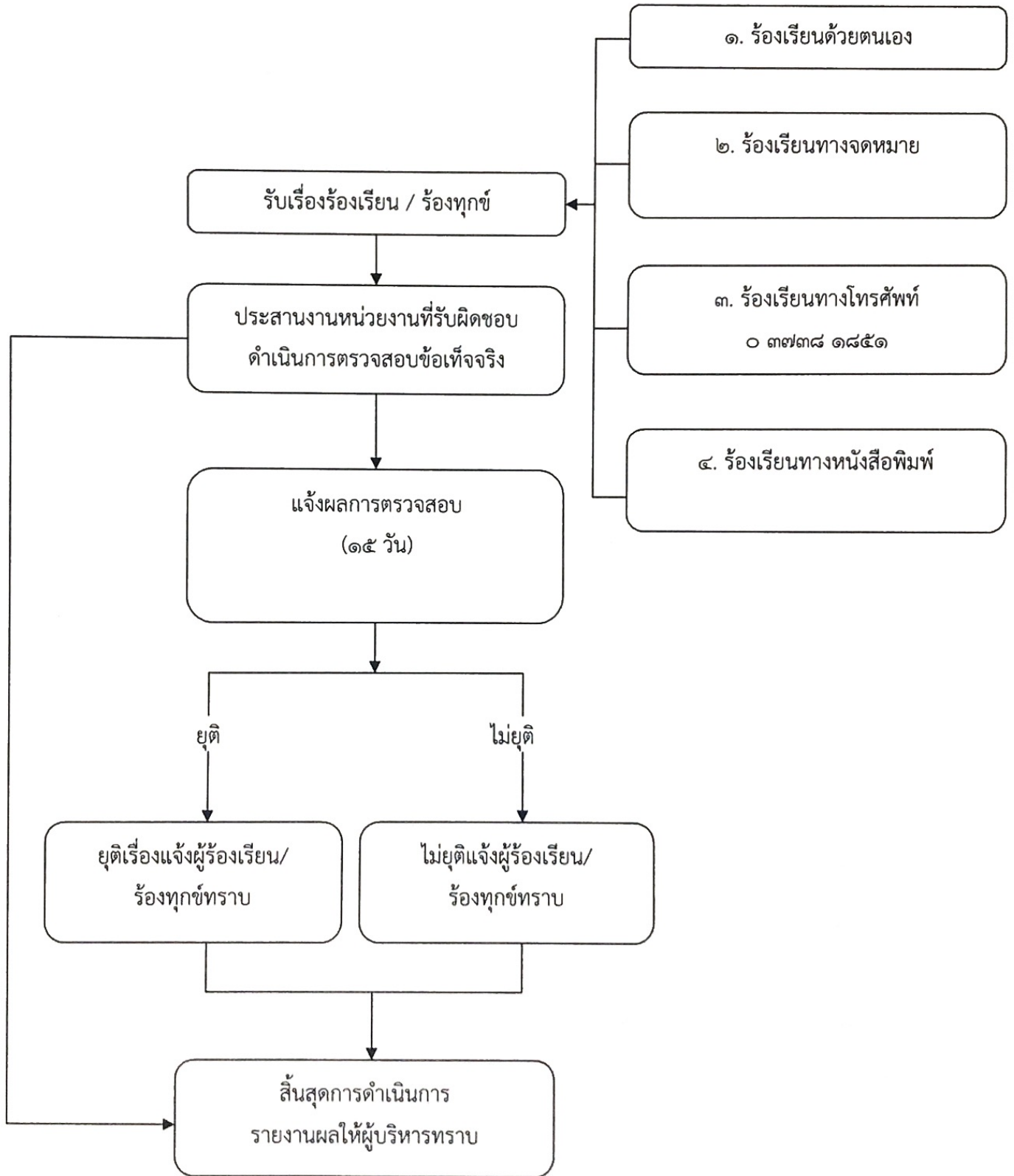
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งฯ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๕๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้งานรับเรื่องรวบรวมข้อมูลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

งานรับเรื่องรวบรวมข้อมูลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๕๑

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๕๑

- เว็บไซต์ www.noph.go.th