คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
๙๐ หมู่ ๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐
โทร ๐ ๓๗๓๘ ๖๓๙๐
เว็บไซต์ http://www.nayok.moph.go.th

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก จึงได้จัดตั้งหน่วยงานที่ชื่อว่า “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ขึ้น เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เลขที่ ๙๐ หมู่ ๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์ ๒๖๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ และไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน

"การจัดการเรื่องร้องเรียน" หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือหารร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านทางช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือบัตรสนเท่ห์ หรือทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค และตู้รับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๒. ช่องทางเว็บไซต์กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก www.nophlaw.com

๓. เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น

๘.๑ กลุ่มกฎหมาย รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านพฤติกรรมการให้บริการของหน่วยงานหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๘.๒ บันทึกลงในแบบฟอร์ม และโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

๘.๓ ส่งบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมแนบใบแจ้งให้ตอบกลับภายใน ๗ วัน

๘.๔ โทรศัพท์แจ้งเตือนหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนล่วงหน้า ๑ วันก่อนครบกำหนด ๗ วัน

๘.๕ เมื่อได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงานให้โทรศัพท์ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ด้วยวาจา /หนังสือ /บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nophlaw.com	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อการทำสถิติและตรวจสอบติดตามผล

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการล่าช้าทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความตามแบบฟอร์มในคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทุกไตรมาส เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ความเสี่ยงในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (เฉพาะกรณีที่ระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้เท่านั้น)

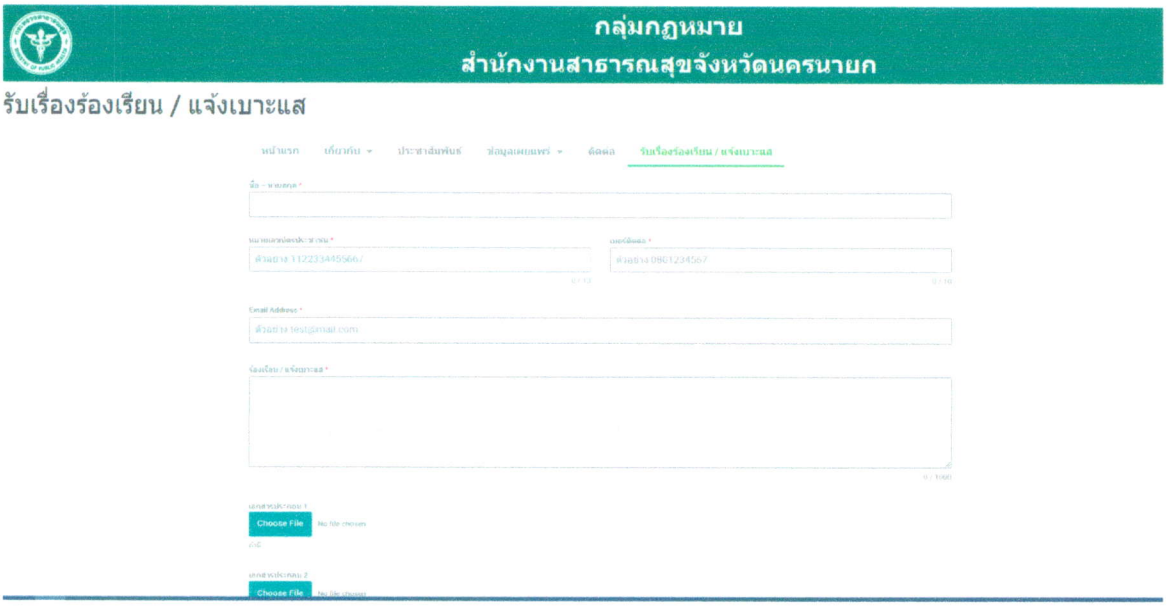
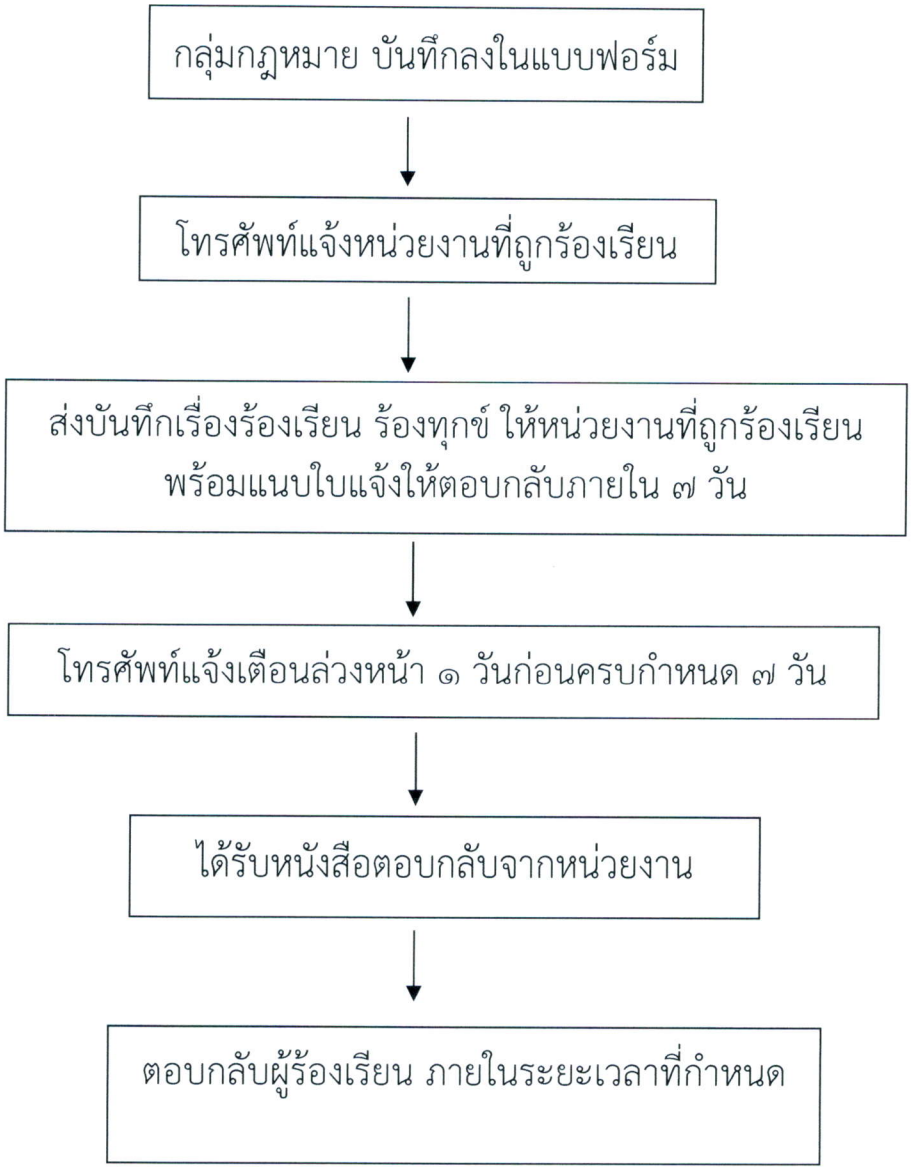
ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๙๐ หมู่๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก



แนวทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก