

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็นกระบวนการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบแผนแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลักความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จึงจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

๑.๒ วัตถุประสงค์

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ ขอบเขต

๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๓ คำจำกัดความ

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน

ภาคผนวก ก.

แบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา

จากสิทธิของประชาชนการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรมกรณีการกระทำผิด หรือละเว้นการกระทำของบุคลากรภาครัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เว้นแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีกฎหมายเฉพาะ ประกอบกับนโยบายการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นแบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเพชรบูรณ์ บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ การจัดการ
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการ
บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ โดยผ่าน
ทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยังหน่วยบริการในสังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์หรือกลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
- ๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๑๐๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
- ๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดเพชรบูรณ์
- ๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖๗๑๑๒๗๖
- ๖) โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๔๘๙

๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอ
เรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน
กระทรวงสาธารณสุข : พกส.)

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ รวมถึง ส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่ง ได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการ ให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง เพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จาก การไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติ หน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความ ประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อ หน้าที่ราชการ ๓) ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การ เสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ สร้างความเสียหายอย่าง ร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เมืองเพชรบูรณ์ เรื่องที่มีผู้เสนอ ร้องเรียนมา

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ต่อ

คำศัพท์	นิยาม
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
การตอบสนอง	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน ๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. อื่นๆ

ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม และตัวอย่าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งในเรื่องความบกพร่องความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมา	๑. ร้องเรียน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้น ตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่
ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ นอกเหนือทั้ง ๒ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกักน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
- ๒) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์โดยตรง

๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ วันแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของพระราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์: สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ ป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหา อุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๖ เดือน ๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อ ทราบต่อไป

๒.๘ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจนถึงข้อยุติ และมีการสั่งการ

เกณฑ์ : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์จากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง เพชรบูรณ์ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง เพชรบูรณ์เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ปฏิบัติ หน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่ กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้

ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบาง เรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการ ข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน ,รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ / หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

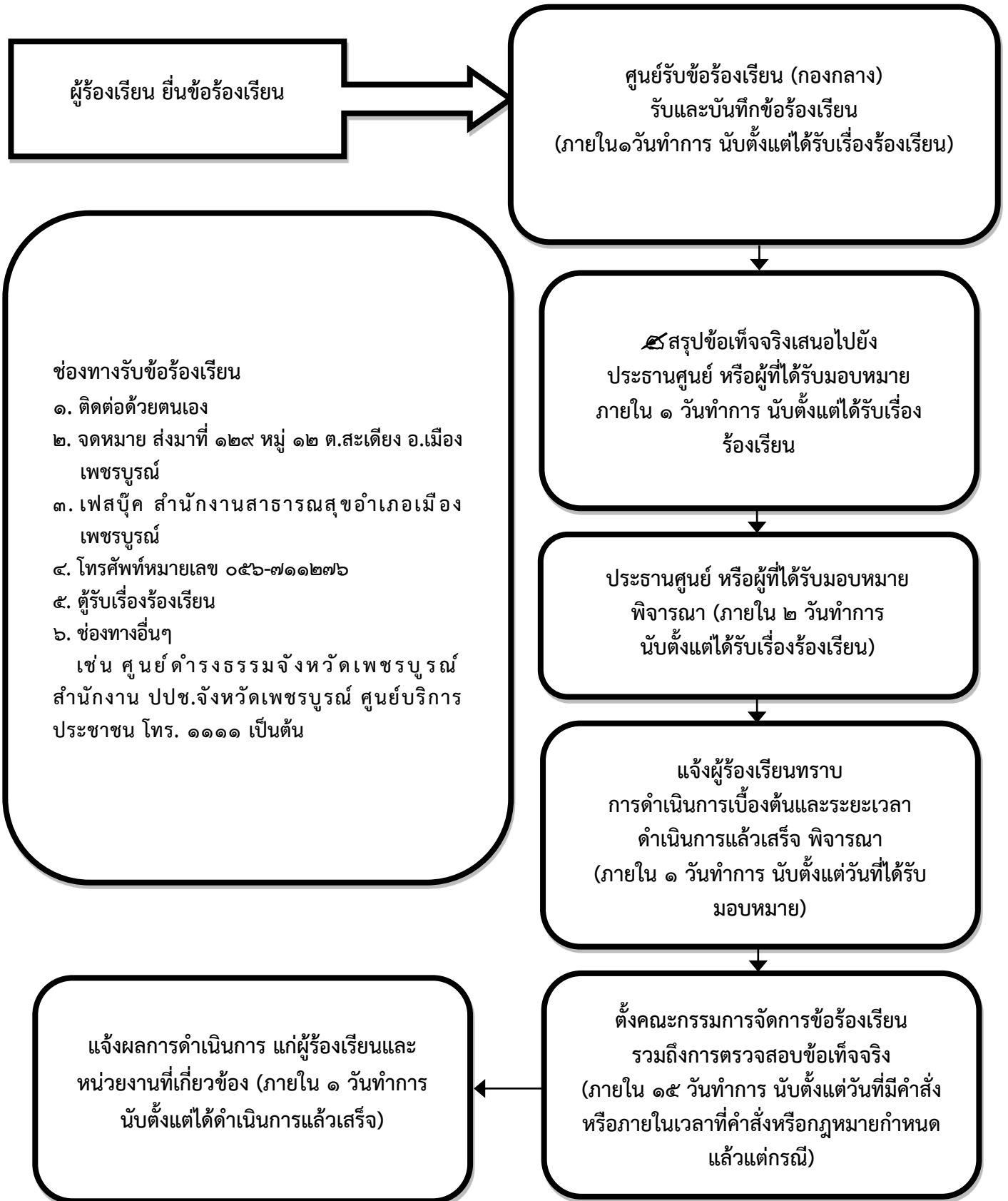
1. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
หมายเลขโทรศัพท์ 056 711 276
2. ร้องเรียนอีเมล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์
E-mail :healthmungphet@hotmail.com
3. Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์



4. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ <http://203.157.213.69/web2020>



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเพชรบูรณ์

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล

- ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ
- บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น • ข้อร้องเรียน / • ข้อคิดเห็น / • ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

