



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร. ๐ ๓๕๔๕ ๔๐๖๙ - ๗๖

ที่ สพ ๐๐๓๒.๐๐๑/๑/๒๐

วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง การปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น โดยจัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานไปแล้วนั้น ปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยให้แยกการดำเนินการเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ส่วน คือ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มงานนิติการจึงปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกำหนด และขออนุญาตนำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนประกาศเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนภัส คำนวน)

นิติกรชำนาญการ

อนุญาต

(นายวงศ์ รุ่งเรือง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๒๖ ก.พ. ๒๕๖๓



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน	๔
Flow chart การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
Flow chart การจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป	๘
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	๙
แบบฟอร์มที่ใช้	๙
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับซื้อร้องเรียน	๑๑
แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	๑๒

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๑. ความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี และยังมีหน้าที่กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจึงให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุขในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้นตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สะท้อนปัญหา แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการดำเนินงาน ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ในการดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้น ได้กำหนดให้มีการตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราช- กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยให้ หน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน อีกทั้ง ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจึงได้ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้การจัดการข้อเรียนของ หน่วยงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และเพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

๒.๓ เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่ หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ทราบปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ซึ่งสามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ หรือข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์แต่มีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

ประเภทของข้อร้องเรียน หมายถึง

- (๑) ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- (๒) ข้อร้องเรียนทั่วไป

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง ข้อร้องเรียนที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย

กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อร้องเรียนทั่วไป

หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ สิทธิในการรักษาพยาบาล รวมทั้งข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน

หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีผ่านช่องทางต่าง ๆ

การตอบสนองข้อร้องเรียน

หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หากไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หมายถึง กลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ช่องทางการร้องเรียน

หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่กลุ่มงานนิติการ ชั้น ๓
อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๔๕ ๔๐๖๙ - ๗๖
- ๓) หนังสือ

ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
 ตำบลทับใต้เหล็ก
 อำเภอเมือง
 จังหวัดสุพรรณบุรี
 ๗๒๐๐๐

โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๕๔๕ ๔๐๖๗

๔) ผู้รับความคิดเห็น

บริเวณชั้น ๑

อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๕) ทาง Internet

www.spo.moph.go.th

เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตาม ข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงาน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่กลุ่มงานพัฒนา ยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนจากระบบ จัดส่งให้กลุ่มงาน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หาก วันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่กลุ่มงานนิติการ เปิดผู้รับความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง หรือนิติกร ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง หรือนิติกร บันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกัน การกลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากนิติกรรับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้สรุปประเด็นเสนอเรื่องต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีอาจดำเนินการเอง หรือมอบหมายนิติกรหรือผู้หนึ่งผู้ใดดำเนินการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นก็ได้

เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเรียบร้อยแล้วพบว่า

(๑) กรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูล เสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยุติเรื่อง

(๒) กรณีข้อร้องเรียนมีมูล เสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีดำเนินการทางวินัยตามอำนาจหน้าที่

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป หลังจากเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ หรือนิติกร
รับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ
หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง


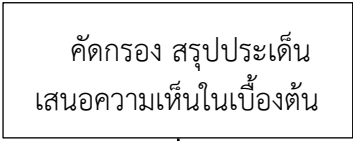
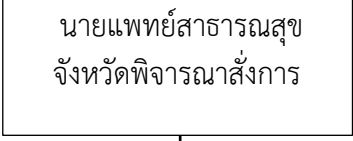
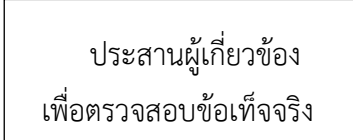
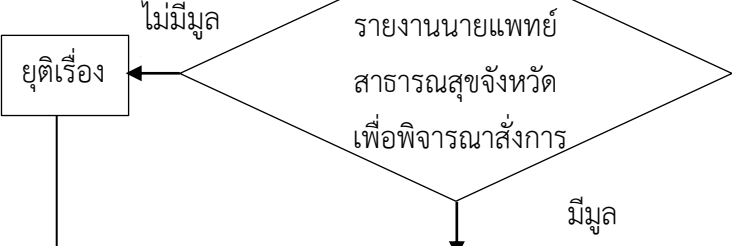
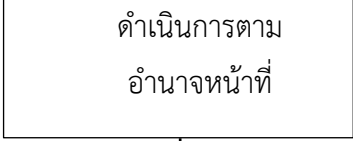

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หรือ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน หรือนิติกร แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในภายหลังอีกครั้ง

การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อ ร้องเรียน ของกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง
๒	คัดกรอง สรุปประเด็น ข้อร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๓	เสนอความเห็นให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๔	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น/แจ้งผู้ร้อง ว่ารับเรื่องไว้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงแล้ว	ตามระยะเวลา ที่กำหนดใน คำสั่ง	กลุ่มงานนิติการ ผู้ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการที่ได้รับ การแต่งตั้ง
๕	รายงานผลต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด /แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มงานนิติการ ผู้ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการที่ได้รับ การแต่งตั้ง
๖	รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด และเสนอให้แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน	๒ วัน	กลุ่มงานนิติการ
	ดำเนินการทางวินัย	วินัยไม่ร้ายแรง ภายใน ๔๕ วัน หรือ ๖๐ วัน วินัยร้ายแรง ภายใน ๑๒๐ วัน	กลุ่มงานนิติการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๒		๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๓		๑ วัน	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
๔		๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๕		๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๖		๑ วัน	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		๑ วัน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งกลุ่มงานนิติการ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) กลุ่มงานนิติการสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนทั่วไป ประกอบด้วย

๒.๑ การรักษาพยาบาลและระบบบริการ

๒.๒ สิทธิการรักษาพยาบาล

๒.๓ พฤติกรรมบริการ

๒.๔ การบริหารงานบุคคล

๒.๕ การคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๖ อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค

๒.๗ เรื่องอื่น ๆ

๓) กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

ภาคผนวก



แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

() โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มงาน.....ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ

ว.ด.ป. ที่รับเรื่อง	รายละเอียดพอสั่งเลข	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการตรวจสอบและดำเนินงานแก้ไข	การตอบสนองข้อร้องเรียนกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ตอบกลับภายใน ๑๕ วัน	ตอบกลับเกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบ กลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร
๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น