



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(Complaint Management)

ด้านการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน



คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทันจึงได้รวบรวมเอกสาร องค์ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์(Complaint Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากไม่ได้รับการความอนุเคราะห์ในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน

๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์(Complaint Management)	
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	
๑.๑. หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ	๒
๑.๕ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ	๔
๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๑.๗ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑.๘ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน	
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีร้องเรียนเบื้องต้น	๘
๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๘
๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	๙
๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน	๙
๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๒.๙ แผนผังกระบวนการ / ขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
ส่วนที่ ๓ ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๒
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๑๓
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๔
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๕

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มี การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ การให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอทัพทัน โดยรวมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสุขภาพ จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน โดยมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ของประชาชนผู้มารับบริการในภาพรวมด้านสุขภาพในพื้นที่เขตอำเภอทัพทัน ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบนายกรัฐมนตรีกว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายของประชาชน และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ได้ทบทวน ปรับปรุง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการปราบปรามทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.๒ วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้กระบวนการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของประชาชนที่ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน เกิดการทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ (๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ

- **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน
- **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- **ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องความทุกข์ โดยมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน คำร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ หรือการข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้
- **การร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนการปฏิบัติและแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความ ถูกต้อง หรือชี้แจงความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม
- **คำร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ซึ่ง ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน หรือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ

- **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้
 - (๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - (๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ เป็นต้น
- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง กลุ่มงาน หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์
- **การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ตั้งแต่ต้นจนถึงการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
 - **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
 - **คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
 - **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ รายละเอียดดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ สสอ.	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร สสอ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร สสอ. - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ./เขตบริการสุขภาพ/กระทรวง

๑.๕ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน เลขที่ ๒๗๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๙ ๑๑๖๑ โทรสาร ๐ ๕๖๕๙ ๑๑๖๑

เวลาทำการศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์ –วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. -๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์ -วันอาทิตย์ และ วันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

๑.๗ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
 - (๑) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)
 - (๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)

- ๒) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หรือ สายด่วน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th./complain/index.php>
- ๔) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข
E-mail : Complain@health.moph.go.th
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๗
- ๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทัพทัน
- ๗) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕
- ๘) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๙) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๙ ๑๑๖๑
- ๑๐) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน www.thapthanhealth.com
- ๑๑) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
thapthan.phco๑@gmail.com
- ๑๒) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๑.๘ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน โดยมีหน้าที่

(๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

(๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

(๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

(๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

(๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

(๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

(๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

(๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจําแนกระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทัพทัน

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่

๑) กำหนดสถานที่จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานและกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าว

๓) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๔) ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสั่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงในเชิงระบบ

๒.๑.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานมีหน้าที่ดังนี้

๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจากระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๒.๒.๒ ดำเนินการวิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คักแยกประเด็นการร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ ๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๒.๓ รวบรวมและจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เสนอ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทพทัน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๒.๓.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.๓.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๒.๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทันเพื่อเป็นข้อมูล

๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๔.๑ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒.๔.๒ ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล

๒.๔.๓ ประเมิน ปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๒.๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

๒.๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม ข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๒.๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

สำหรับการนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขต “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุงบกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๒.๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๒.๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๒.๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน

๒.๗.๑ จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ และสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทัพบก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และพิจารณาลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๒.๗.๒ แจ้งและรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

๒.๗.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทัพบก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบ

๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๘.๑ จัดทำสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๘.๒ วิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายกรณี

๒.๘.๓ จัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นรายกรณี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำ ตลอดจนมีการ นำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๒.๘.๔ ดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำ

แผนผังแสดงขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.			
๒.		๕ - ๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ
๓.	<p>๑. รับเรื่อง และลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ๒. พิจารณา วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน</p>	๑-๒ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๔.		๑-๒ วัน	สาธารณสุขอำเภอทัพทัน
๕.	<p>- ดำเนินการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น</p>	๑๕วัน/ ๓๐วัน/ ๖๐วัน หรือจนยุติ	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๖.	<p>- รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น และรายงานเสนอต่อผู้บริหาร</p>	๑-๒ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๗.		๑-๓ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. -๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ และ วันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอทพทัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดียอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1)จำนวน.....ชุด
- 2)จำนวน.....ชุด
- 3)จำนวน.....ชุด
- 4)จำนวน.....ชุด

(ลงชื่อ).....

.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอทพทัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ อนุ ๐๒๓๒ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
ถนนทัพทัน - ตลุกคู่อำเภอทัพทัน
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอทัพทัน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน รับ
เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้
ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน

โทร. ๐๕๖-๕๙๑๑๖๑

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ อนุ ๐๒๓๒ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน
ถนนทัพทัน - ตลุกคู่อำเภอทัพทัน
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ อนุ ๐๒๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน

โทร. ๐๕๖-๕๙๑๑๖๑

