



ที่ นศ ๐๐๓๓.๐๑๐/๐๑๗๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนเทวบุรี นศ ๘๐๐๐๐

๒๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

คณะกรรมการ
รับเลขที่ ๗๗
วันที่ ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา.....

เรื่อง ขอประชาสัมพันธช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ, หัวหน้าหน่วยงานภาครัฐและเอกชน, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง, และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้วางระบบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ในการนี้ จึงขอประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังต่อไปนี้

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๕๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒
๒. ทางไปรษณีย์ โดยจำหน่ายของถึง กลุ่มกฎหมาย อาคาร๕ ชั้น ชั้น๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
๓. แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ได้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
๔. ทางเว็บไซต์ www.nakhonsihealth.org

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

เรียน อธิการบดี

๑) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๒) เห็นควรมอบ - ทุกส่วนงาน

ขอแสดงความนับถือ

ALL

อภิศักดิ์ มุขชัย
๑๑ ก.พ. ๒๕๖๖

(นายสุทธิพงษ์ ชัยดีรุ่งรงค์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(นางสาวสุดใจ สุขคง)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมาย

โทร ๐๗๕-๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒

โทรสาร ๐๗๕-๓๔๓๔๐๗

ดร. วิชิต สุขทร
๑๑/๒/๖๖

(ผศ.ดร. วิชิต สุขทร)
รองอธิการบดี

เรียน คณบดี

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นความชอบ.....

.....
.....

W

(นางสาววิจิตร ชนไชยการ)

นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ

๒๓ ก.พ. ๒๕๖๖

นางสาววิจิตร

ff

๒๓/๒/๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ ชัยเรือง)

คณบดีคณะครุศาสตร์

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

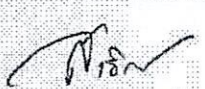

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	
วัน/เดือน/ปี :	
หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตามเอกสารแนบ)	
Link ภายนอก: www.nakhonsihealth.org	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวสาธิตา กลิ่นรุ่งโรจน์)	(นายสุทธิพงษ์ ชัยฉัฐพงศ์)
นักกายภาพบำบัดชำนาญการ	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ปฏิบัติหน้าที่นิติการ	
วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่	
(.....)	
.....	
วันที่	



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

ข

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๓
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”.....	๔
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน.....	๔
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	๔
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ.....	๕
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๖
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๘
๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย.....	๙
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๑๐
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๑๐
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๑๐
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๑๒

ภาคผนวก

ก. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	๑๓
ข. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	๑๔
ค. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๑๕

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น

เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข້ซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยได้จัดทำเป็นคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน และได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือ ระบบ CRM

ทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ทุกข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของท่าน คือการพัฒนาของเรา” สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด” หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานนิติการรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <http://www.nakhonsihealth.org/>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ กลุ่มงานนิติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.nakhonsihealth.org/> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ร้องเรียน”

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖ ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวาระหนึ่งต่อไป

(๓) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ

รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครศรีธรรมราชให้เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๖.๒.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๑) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (๒) - (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน เป็นไปตามสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๒.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) - (๓) ให้นำความในข้อ ๖.๒.๑ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ตีตประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียนตีตประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๓.๒ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๒ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำขมေးที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๘. ระบบการติดตาม การติดตามและประเมินผล

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขมေး ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน ตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

• พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของ

ผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

๑๖. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๓ เดือน ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

✓

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



ขั้นตอนที่ ๒

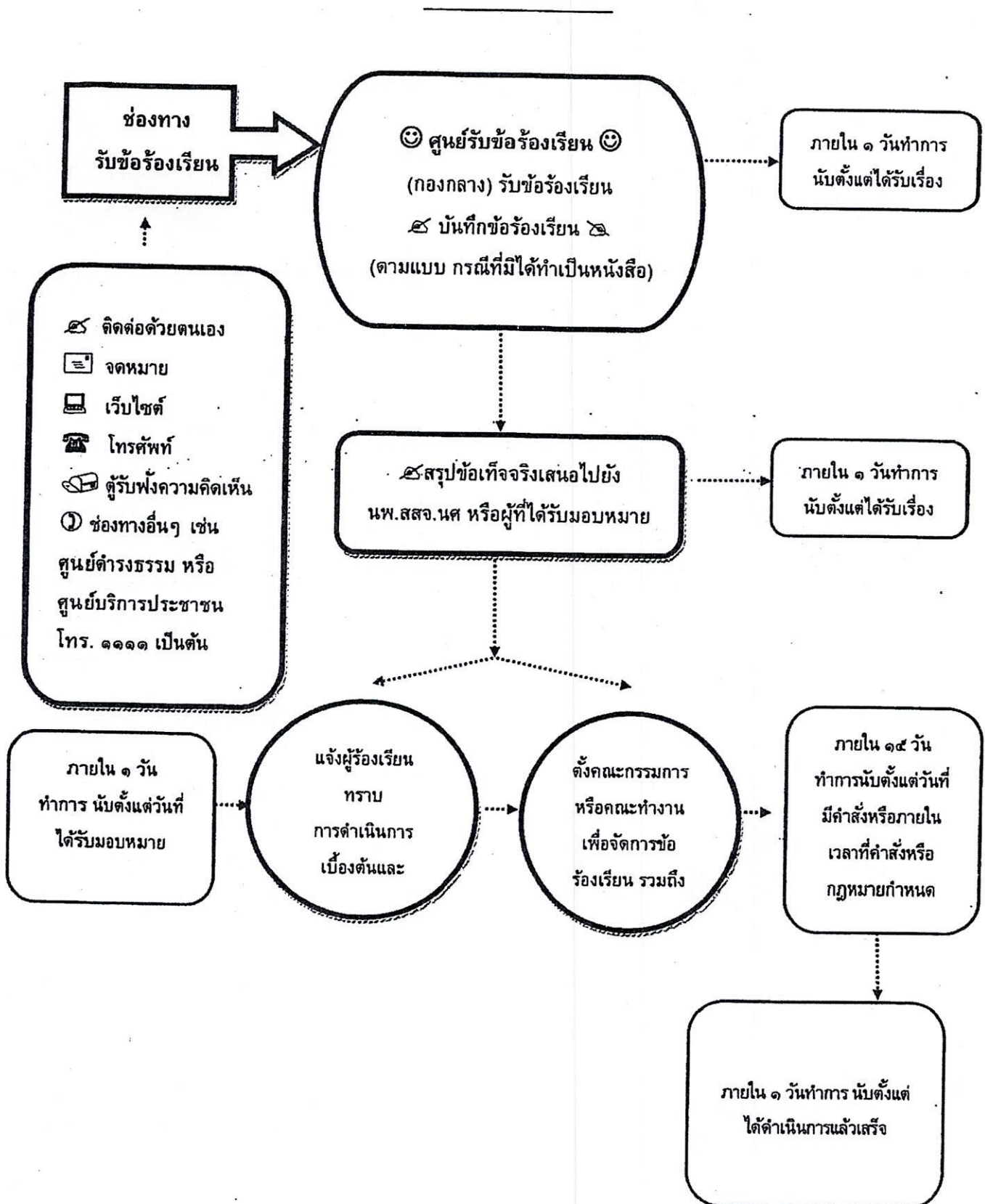
จัดสัปดาห์แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน



จัดทำผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ

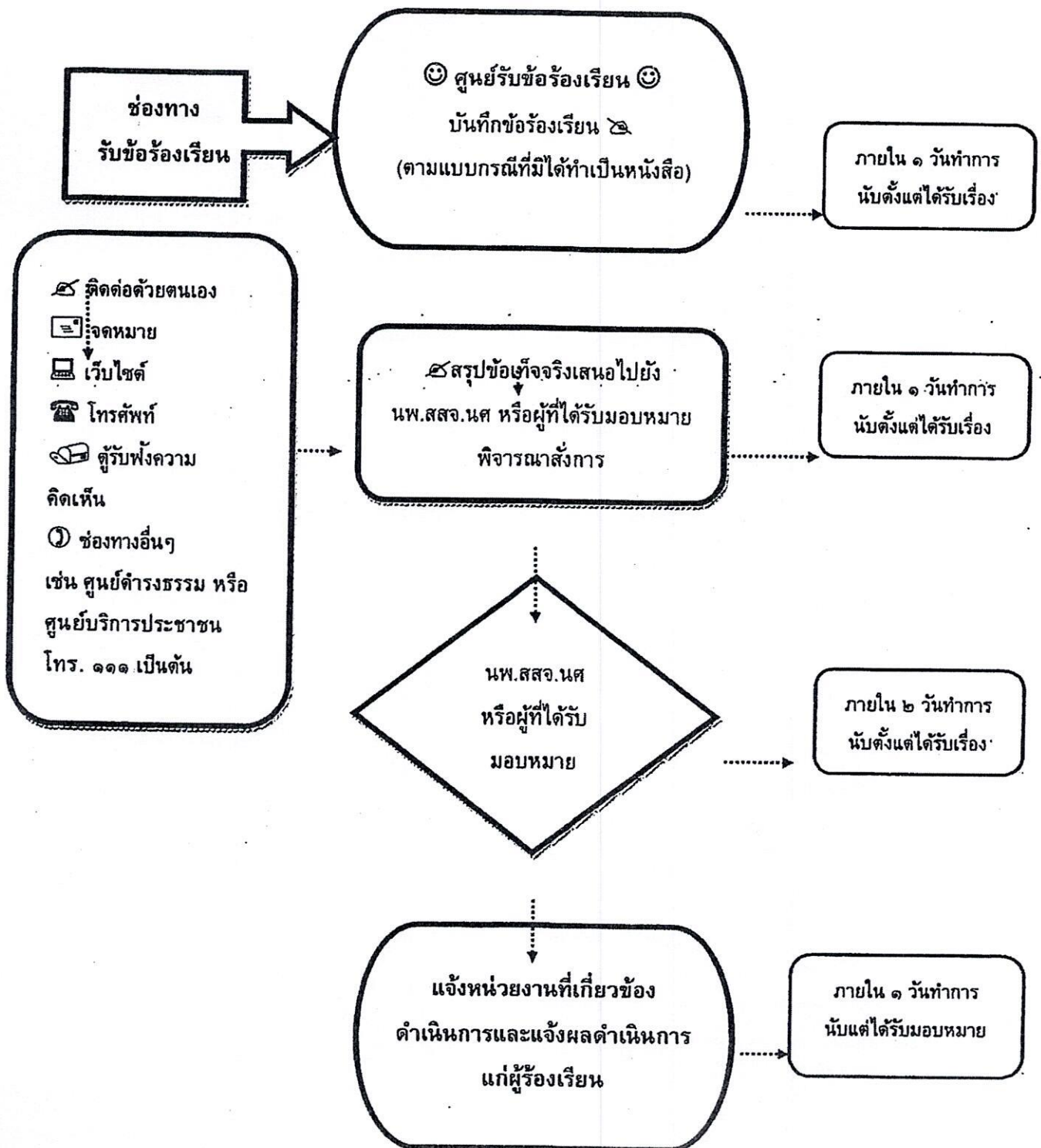
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช-



😊 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ 😊

ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

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 _____

😊 ท่านสามารถยื่นได้ที่ "ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ต.โพธิ์เสด็จ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐"