

(๑) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	สสอ.บ้านไผ่ โทร.๐๔๓-๔๗๓๕๐๔
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน(นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	รหัสไปรษณีย์ ๔๐๑๑๐
เว็บบอร์ด/E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	E-mail : SSObanphai@gmail.com
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

(๒) การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๒.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๓) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๓.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก - ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล / ขอสิทธิ
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ สสอ.เพียงหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ สสอ.เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

(๔) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯสามารถอธิบาย รายละเอียดขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือ เพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน(ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้ภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และ

ระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

(๕) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อมูล/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๕.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ / หนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง หรือ การรายงานเบื้องต้น ในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข(ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแฮด ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ / หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้างาน / หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลยพินิจในการแก้ไข / ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข / ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานติดตามของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

(๖) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงาน กับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินการไปตามระบบ ตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานข้างต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

(๗) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอฯทราบ (รายเดือน)

๗.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการ การจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานใน ความรับผิดชอบ ให้สาธารณสุขอำเภอทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้งานนิติการ

๗.๒ งานนิติการรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวม การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๗.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังการแจ้งเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไผ่

ประชาชนผู้มีความเดือดร้อน คับข้องใจ

วิธีการ / ช่องทางการร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอบ้านไผ่
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๔๓-๔๗๓๕๐๔
๓. จุดร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไผ่
๕. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / E-mail : ssobanphai@gmail.com
๖. รับเรื่องจากหน่วยงานอื่น

หน่วยงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๑. งานนิติการ : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด,การจัดซื้อจัดจ้าง
๒. งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม,เหตุรำคาญ
๓. งานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ(อาหาร,ยา,เครื่องสำอาง,เครื่องมือแพทย์,วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข,วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย,สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ,การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ยี่
๔. งานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่นๆทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไผ่

