

คู่มือ

การปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี



คำนิยาม

การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อหน่วยงานต่างๆ

ดังนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล อีกทั้งในด้านความพึงพอใจต่อประชาชนโดยรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการอ้างไว้ซึ่งธรรมาภิบาล ในระบบ นำสู่ความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง ปัตตานี จังหวัดปัตตานีอย่างดียิ่ง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์นี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และเขตบริการสุขภาพ ตลอดจนผู้สนใจต่อไป



(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)
สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

คำนำ

คู่มือการจัดการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ทั้งใน เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
บทบาทหน้าที่	๓
สถานที่ตั้ง	๓
คำจำกัดความ	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขอบเขต	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๙
เกณฑ์การให้คะแนน	๑๑
ระยะเวลาให้บริการ	๑๑
แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๒
บทที่ 4	
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
บรรณานุกรม	๑๕
ภาคผนวก	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๗
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย	๑๘
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี	๒๐
คำสั่งเรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน	๒๑

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจตามประกาศกระทรวง ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.๒๕๔๕ ตามมาตรา ๔๒ ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุมและรักษาโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๐ ข้อ ๓ ข (๒) และข้อ ๒๑ (๓) ได้กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สุขภาพ ทำให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่และ ผู้รับบริการ สำหรับ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีฉบับนี้เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลทำให้บริการสม่ำเสมอ ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๓๒๓ / ๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕ มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถบรรเทา เยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดแก่กระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า และเรื่องร้องเรียนยุติธรรมชุมชน) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน

๒

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน มีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานพัฒนาการทำงานให้มีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจหรือใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. บทบาทหน้าที่

เพื่อให้การบริหารงานระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บัณฑิตทุกชั้น บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประสพความสำเร็จอย่างมีรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการด้านการแพทย์การสาธารณสุข หรือการปฏิบัติหน้าที่อื่นใดของบุคลากรใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ในกรณีการร้องเรียนมีการกล่าวอ้างถึงบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคลใด จะมีการดำเนินการเก็บรักษาความลับตามระเบียบการรักษาความลับของทาง ราชการรวมถึงในกรณีผู้ร้องเรียนได้แจ้ง ชื่อ สถานะ สังกัดใดในข้อร้องเรียนจะมีการดำเนินการปกปิดชื่อสถานะ สังกัดของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ คำปรึกษา อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มพลังมวลชน ผู้ยื่นมาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยสันติวิธี รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน กลุ่มพลังมวลชนทั้งในเขตอำเภอเมืองปัตตานี ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ ในสถานพยาบาลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี และประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา อย่างเป็นเอกภาพ อย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับต่อประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่

ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๓. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการใน ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ ได้ยื่นเรื่องหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้อง ทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้องหรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและหรือข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้ยินหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ๑.การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
- ๒.การรับข้อร้องเรียน
- ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
- ๖.การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ๗.การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีพยาน แวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือ พฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือการบริหารจัดที่โปร่งใส และเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ในระยะยาวของราชการประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้บริการหรือการบริการทางการแพทย์การสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้องอาจะ เป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจนหรือเป็นกรณีพิพาทแล้วกับระบบการแพทย์

การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า ก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง/ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับ ความ เตือนหรือ แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้ บริการ และ สถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน 10 วันทำการ	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ ร้อง เรี ย น ได้ รั บ ค ว า ม เตือนหรือ แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- ก า ร ร้อง เรี ย น เกี่ ย ว กั บ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - ก า ร ร้อง เรี ย น เกี่ ย ว กั บ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ ร้อง เรี ย น ได้ รั บ ค ว า ม เตือนหรือ มี การโต้ แ่ ย ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัย ที ม ไก ล่ เก ลี ย และ อำนาจคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่อง ที่ สร้าง ความ เสื่อม เสี่ย ต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียน ความ ไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟ ส บู้ ค อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี
4	ข้อร้องเรียน ที่มีผู้เสียหาย กล่าวโทษ มี การฟ้องร้อง	ผู้ ร้อง เรี ย น ได้ รั บ ค ว า ม เตือนหรือ และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับ จั ง หวั ด ห รื อ มี การ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	ไม่เกิน 60 วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี -ห นั ย ง า น ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของ หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหาย เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรี ยกให้ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่าง ๑) การวินิจฉัยโรคผิพลาต

๒) การรักษาผิพลาต ฯลฯ

๒. คุณภาพการให้บริการ การที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน บริการของกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) การตรวจนาน

๒) แพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า

๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา

๔) กิริยาไม่เหมาะสม ใช้วาจาไม่สุภาพ

๕) ไม่เต็มใจให้บริการ

๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย

๗) อื่น ๆ

๓. การบริหารจัดการ การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง ๑) การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกขักร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องทุกขักร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความ

เดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกขักร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๕. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกขัที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขอบเขต

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ หน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

๓. ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐๘-๘๗๘๘-๔๕๔๖

โทรสาร หมายเลข : ๐๗๓ ๔๖๐๑๑๓

๕. เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานีหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปัตตานี

อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น ขั้นตอนรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์

จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียน ได้รับ ความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียน เกี่ยว กับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยว กับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียน ได้รับ ความเดือดร้อน มี การโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัย ทีม ไกล่เกลี่ย และ อำนาจคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข -เรื่อง ที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	-การร้องเรียน เกี่ยว กับ ความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟ ส บ្ក ค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี

๔	ข้อร้องเรียน ที่มีผู้เสียหาย กล่าวโทษ มี การฟ้องร้อง	ผู้ ร้อง เรี ย น ได้ ร ับ ค ว า ม เตื่อร ร ้อน และ ร ้อง เรี ย น ต่ อ สื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับ จั ง หวั ด ห รื อ มี ก ร ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่ เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี -ห นั ว ย ง า น ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.
---	---	---	---	-------------------------	---

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดและหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงาน เสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย จำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและ ผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเองจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามี ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อ ค้ำครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือ ผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอ คณะกรรมการบริหาร รพ.สต.เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓. การรับ คำร้องทุกข์ เมื่อได้รับ คำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียน สารบรรณหรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้องให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียน รับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ ดำเนินการ

- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายัง หน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

- ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การตรวจสอบคำร้องทุกข์ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่องหรือควรส่งต่อ หน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการ ตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้คณะ กรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

๕.การจัดการข้อร้องเรียน การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวง ข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

๑.ผู้ประสบเหตุการณ์

๑.๒) ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น

๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น

มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ รพ.สต. เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการ ฟ้องร้อง

๒.คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑) รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป

๒.๒) พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรงหรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟังอธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

๒.๓) บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

๓.คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๓.๑) ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้งหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๓.๒) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

๓.๓) จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอ

๓.๔) กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงาน

ต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประสานตัวแทน อปท. ผู้นำศาสนา อสม. ในพื้นที่ในการไกล่เกลี่ยในพื้นที่ เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย

๔) คณะกรรมการบริหาร คป.สอ.เมืองปัตตานี

๔.๑) ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

๔.๒) แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๔.๓) เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส ดำเนินการติดตามผลเพื่อ บรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนไปปฏิบัติ ให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกคนนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้พบทวน และวางแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

๓. เกณฑ์การให้คะแนน :

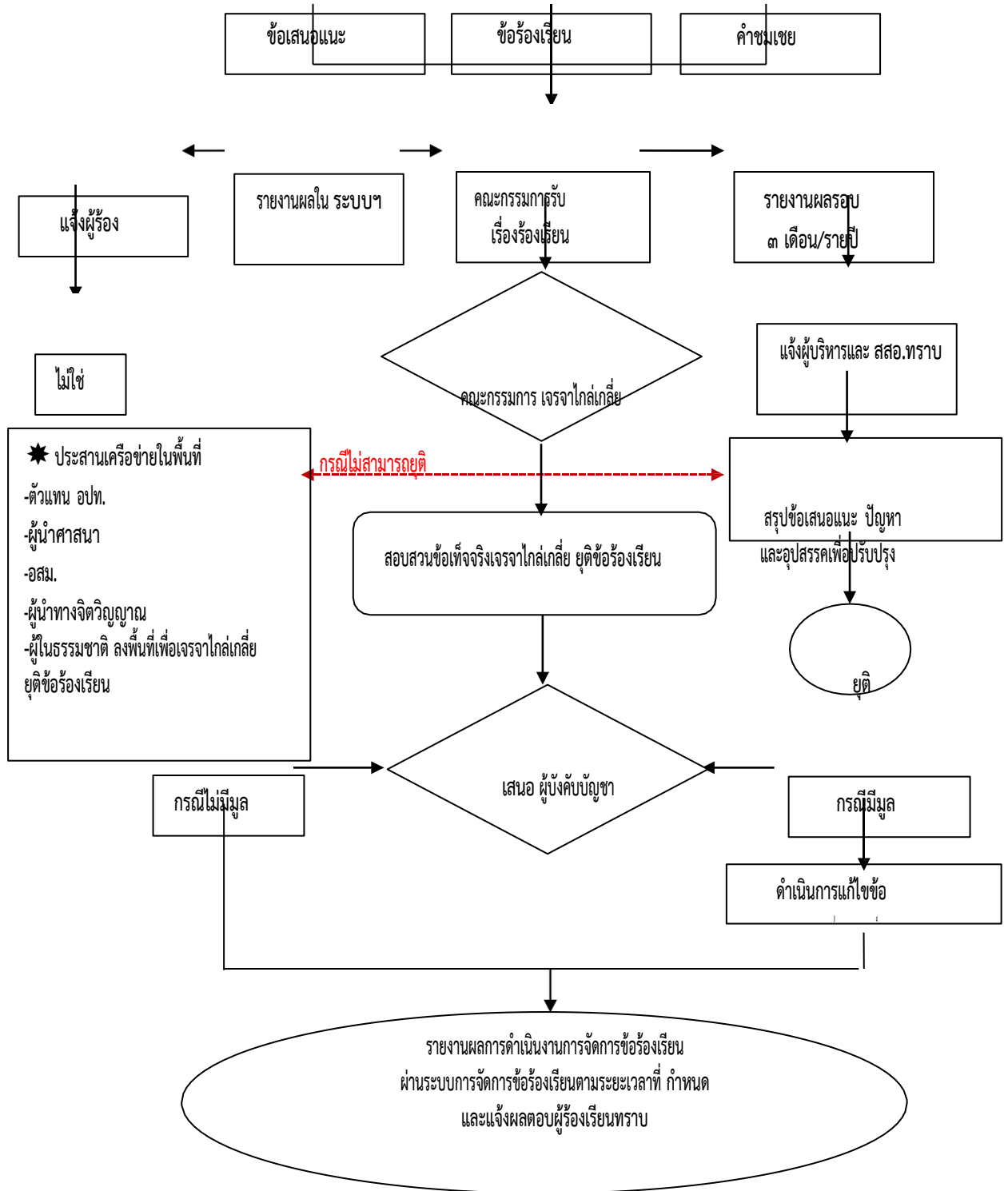
ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐

๔. ระยะเวลาให้บริการ

เปิดให้บริการในวันเวลาราชการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ตลอดจนคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติต่างๆ ใช้แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฯ ซึ่งหากมีกระบวนการดำเนินงานใดที่อาจมีการปฏิบัติไม่ถูกต้อง ครบถ้วน หรือได้มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นการดำเนินงานต่างๆ จะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราว ร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.๒๕๔๕

๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๕. สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่

๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะความเจ็บป่วย

๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น

๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็น ผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้

๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุ ไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

บรรณานุกรม

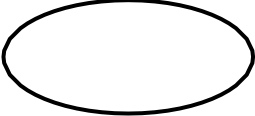

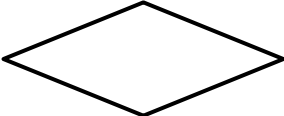
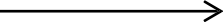

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖, สำนักคณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติปีงบประมาณ ๒๕๕๕, พฤศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บุ๊กส์ จำกัด.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

ภาคผนวก



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	แสดงถึงการประสานงานหรือความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน - ร้องทุกข์ - ข้อเสนอแนะ - ข้อคิดเห็น - คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย/แฟกซ์ หนังสือพิมพ์ Email อินเทอร์เน็ต
 บัตรสนทนา อื่นๆ..... วันที่รับแจ้ง เวลา
..... น. ชื่อผู้แจ้ง ที่อยู่ติดต่อได้/ เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง.....

.....

.....

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี เห็นควร

๑.....

๒.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผลการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....
(.....)

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี ได้ดำเนินการ

- ๑.....
- ๒.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย
 โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
 พอใจ ยอมรับได้ ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

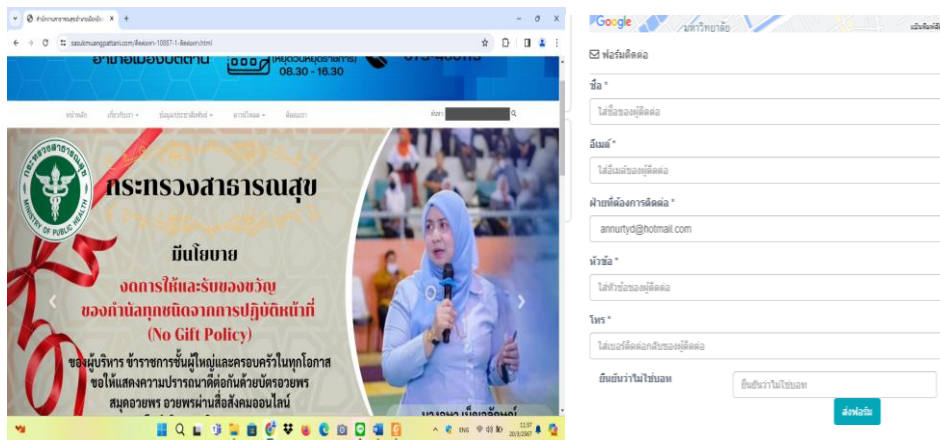
ผู้สรุป.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่/...../..... เวลา.....

ตัวอย่างการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

<http://www.sasukmeungpattani.com/main/index.php>



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.sasukmeungpattani.com/main/index.php>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมฆุมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

ที่ ๑๓ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

ตามที่รัฐบาลได้มีมาตรการเน้นหนักเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาค
ราชการ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี (Integrity and
Transparency Assessment) โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กร และสำนักงาน
ป.ป.ช.เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมิน (Integrity Assessment) และดัชนี
ความโปร่งใสเข้าด้วยกันโดยสร้างเครื่องมือประเมินที่ผนวกหลักการเชิงภาพลักษณ์ (Perception Base) และ
เชิงประจักษ์ (Evidence Base) ประกอบด้วย หัวข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์หัวข้อการ
ดำเนินงานตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแบบ
สำรวจดังกล่าวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ
มาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------|
| ๑.นางอุษา เบ็ญจลักษณ์ | สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒.นางสาวนริดา สุขเทพ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓.นางสาวชูไฮยา แวแยนา | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔.นางอมมือกรือชม อับดุลฮานุง | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕.นายหวันมุฮัมมัดรูสตี เจอะอาแว | นวก.สาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณากลับกรองศึกษาข้อมูล กำหนดเป็นคู่มือการคู่มือ
ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)

สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

จัดทำโดย คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
โทร ๐๘-๘๗๘๘-๔๕๔๖ โทรสาร ๐-๗๓๔๖-๐๑๑๓