

สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จ.ชลบุรี โทร. ๐๓๘-๒๒๑๙๒๕, ๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ที่ ขบ ๐๖๓๓/๕๙๑

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดเกณฑ์
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุขราชการบริหาร (MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนว
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
<http://www.ssobl.m.org/web/> เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตาม
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติดำเนินการ

เจนดา

(นางสาวชลันธร ศิลาแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุมัติ



(นายกิตติ บุญรัตน์)

สาธารณสุขอำเภอบางละมุง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จ.ชลบุรี โทร. ๐๓๘-๒๒๑๙๒๕, ๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ที่ ขบ ๐๖๓๓/ ๕๙๑

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดเกณฑ์
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุขราชการบริหาร (MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนว
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
<http://www.ssobl.m.org/web/> เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตาม
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติดำเนินการ

ใจพนง

(นางสาวฉันทิรา ศิลาแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุมัติ

(นายกิตติ บุญรัตนเนตร)

สาธารณสุขอำเภอบางละ



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙
ผังขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๑
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
ภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๓

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้มีการจัดบริการ ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีบุคลากรและผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสข. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้รับข้อร้องเรียนทั่วไปของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ให้มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ








๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล


“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียนเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	- ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	การขอให้ปรับปรุงงานบริการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับส่วนกลางกระทรวงสาธารณสุข	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ. บางละมุง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี / สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					1 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม		
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					10 วันทำการ		
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ดของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี /หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก สสอ.บางละมุง กรณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่นผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ช่างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ,สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง (รายเดือน รอบการรายงานของเดือน มีนาคมและกันยายน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

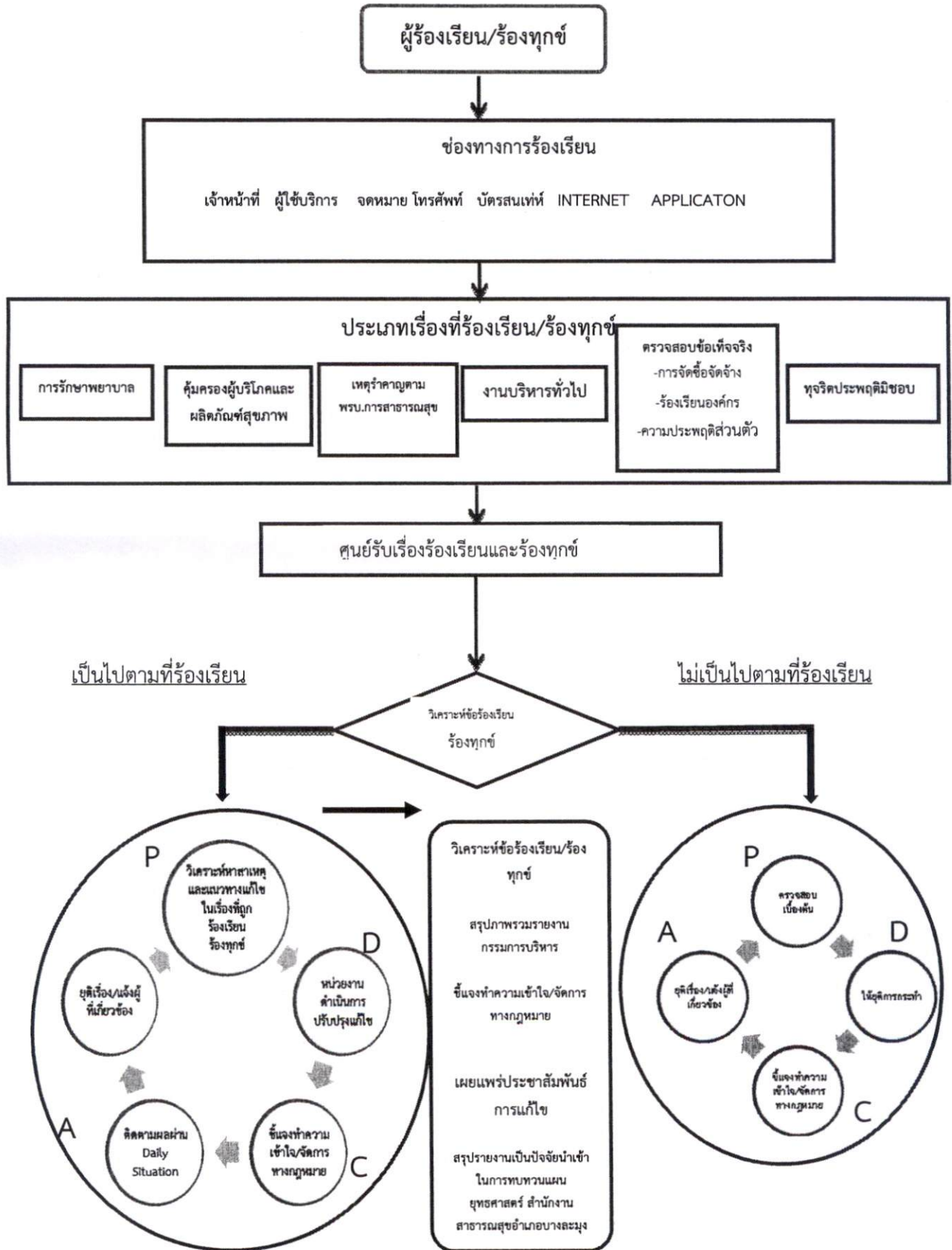
ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน
- (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครองผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติพ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

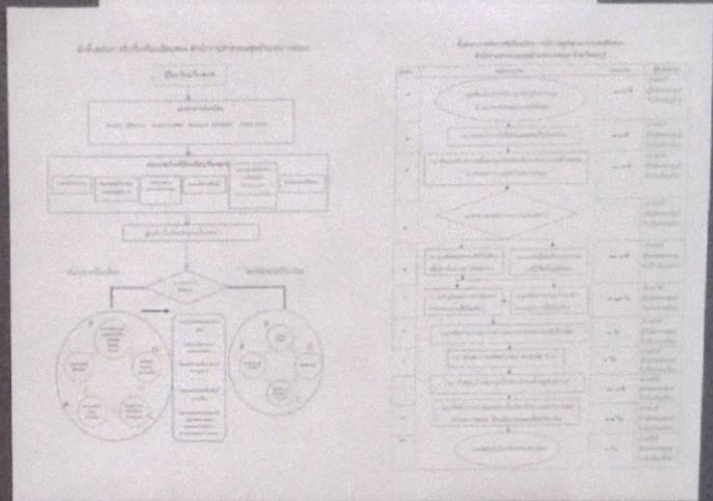


ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

**เปิดให้บริการ
ร้านวัดเพื่อสุขภาพ/สปา
ต้องทำอย่างไร?**

**2.สองเดือน
กับทรบสนับสนุนบริการสุขภาพ**

**3.จัดสถานที่ อุปกรณ์ พนักงาน
ตามข้อกำหนด**



พร้อมด้วย QR Code

QR Code สำหรับการลงทะเบียน

QR Code สำหรับระบบการนำ COVID



Bayri

ข้อควรระวังการนวดเพื่อสุขภาพ

สตรีมีครรภ์

ผู้มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง




กระดูกพรุน กระดูกบาง
ใส่ยาระงับปวดหลังผ่าตัดกระดูก

พรีนปรทานอาหารอันใหม่ๆ
(ไม่เกิน 30 นาที)

มีไข้เกิน 38.5 หรือ
มีอาการนวม เจ็บ ร้อน

*****ทุกนวดต้องสวมหน้ากากอนามัยและต้องใส่หน้ากากด้วย*****
หากสงสัยหรือมีข้อสงสัยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่โรงพยาบาลบางละมุง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร 038-932484

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน :สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง..... วัน/เดือน/ปี : ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ หัวข้อ : MOIT ๙ รายละเอียดข้อมูล หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ขอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง..... Link ภายนอก : http://www.ssoblm.org/web/ หมายเหตุ :	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;">  (นางสาวชลันธร ศิลาแก้ว) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข วันที่...๒๔...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ...๒๕๖๙ </p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;">  (นายกิตติ บุญรัตน์เนตร) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบางละมุง วันที่...๒๔...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ...๒๕๖๙ </p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">  (นางสาวปิ่นนภัส เลิศวัฒนานิธิกุล) ตำแหน่ง นักสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่...๒๔...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ...๒๕๖๙ </p>	