

คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์




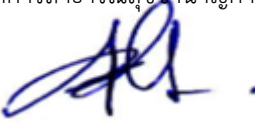
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗


จุดประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

คณะผู้จัดทำ : คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

วันที่บังคับใช้ : ๕ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้พิมพ์ : 
(นายไพศาล พวงสมบัติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้รับผิดชอบ : 
(นายไพศาล พวงสมบัติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้อนุมัติ : 
(นายธนุต พงศ์ภูมิพิพัฒน์)
สาธารณสุขอำเภอตากลี

คำนำ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการสาธารณสุขที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของความอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทาง แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เล่มนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

เนื้อหาประกอบด้วย

๑. บทนำ
๒. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ หวังว่า เอกสารฉบับนี้จะมีประโยชน์แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างในสังกัด และผู้สนใจทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

๕ มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑

๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ.....	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๑
๔. ขอบเขต.....	๒
๕. สถานที่ตั้ง.....	๓
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน.....	๔
คำจำกัดความ.....	๔
นิยามระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย.....	๕
ช่องทางการร้องเรียน.....	๕

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๖
---	---

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....	๗
การจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๘
การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๘

ภาคผนวก	๙
---------	---

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง).....	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์).....	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....	๑๓

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการสาธารณสุขที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทาง แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการ จัดให้ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น และแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดบริการและอื่นๆ ดังนี้

๑. นายภูติศ แก้วจรรยา สาธารณสุขอำเภอตากลี มีหน้าที่

๑.๑ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ รับผิดชอบการจัดการและให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย และหรือชี้แจงข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ร้องขอมา หรือหน่วยงานอื่นๆร้องขอมา

๑.๔ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

๑.๕ พิจารณาข้อร้องเรียน และทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ

๑.๖ เรียกข้อมูลหรือพยานหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา

๒. นายไพศาล พวงสมบัติ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตากลี มีหน้าที่

๒.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย จากเว็บไซต์และอีเมลล์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๒ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๒.๓ จัดทำสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนและประกาศผล

๒.๔ หน้าที่อื่นๆ ตามที่สาธารณสุขอำเภอฯมอบหมาย

๓. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๓.๑ นายธนภุต พงศ์ภูมิพิพัฒน์ สาธารณสุขอำเภอตากาลี ประธานกรรมการ

๓.๒ นายไพศาล พวงสมบัติ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๓ นางสุดารัตน์ คลังพลอย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๔ นางกัลยาณี ปลิวมา นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๕ นางสาวชูชีพ วิเชียรฉาย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กรรมการและเลขานุการ
มีหน้าที่

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง

๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และรายงาน ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหา และแจ้งกลับไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอฯ ทราบและเผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ทุก ๖ เดือน

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ๘/๓ ซ.เรืองยศ ๑ ตำบลตากาลี อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐ โทร ๐๕๖๒๖๔-๒๘๒

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

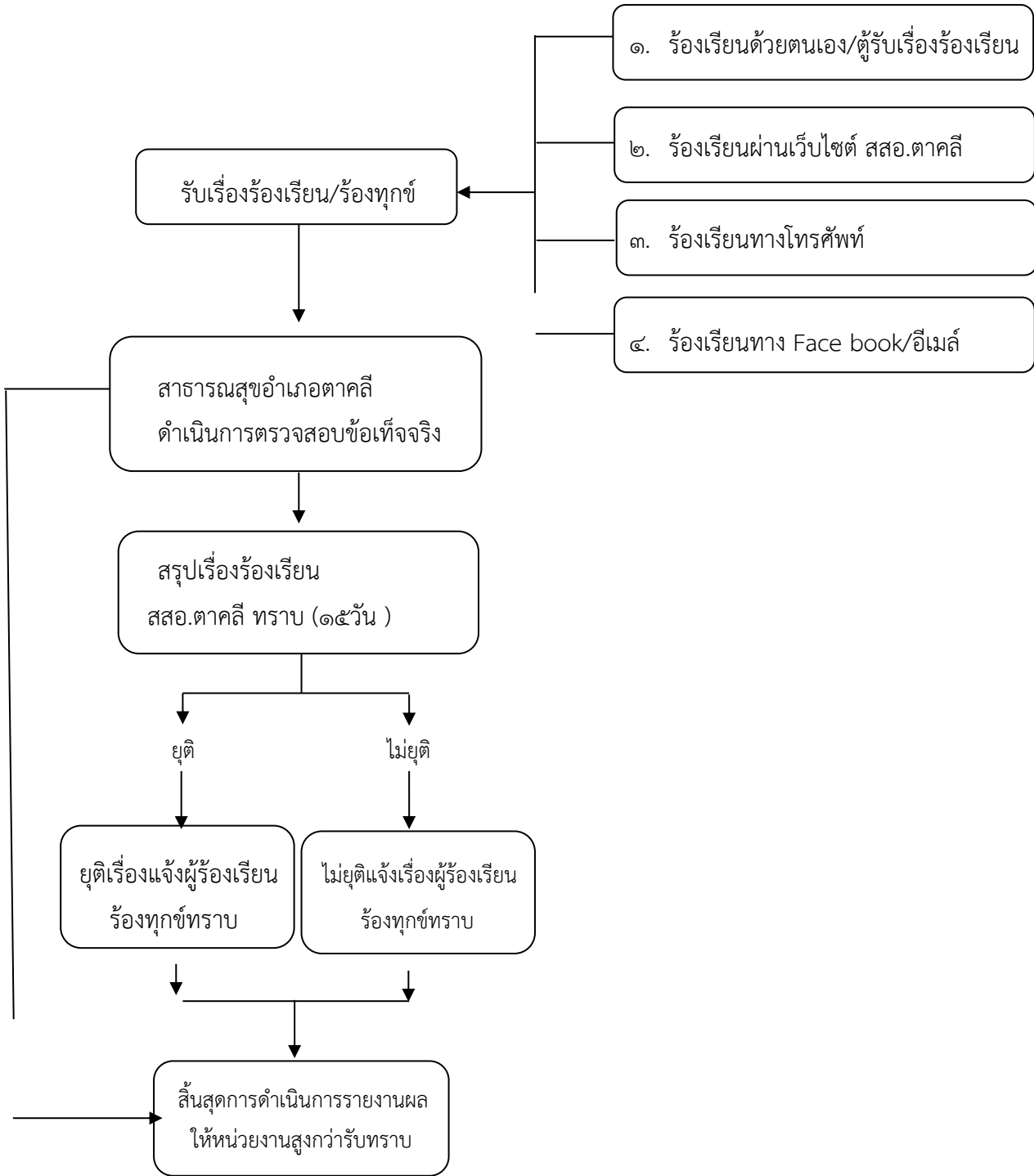
บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	เป็นศูนย์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน รวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี เป็นผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่	บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชย
คำร้องเรียน	คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
ช่องทางการร้องเรียน	โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล้องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ และอื่นๆ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารและยาทางสถานีโทรทัศน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ประเภทข้อร้องเรียน	แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่นเรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการข้อร้องเรียน	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย	การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้ ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้ ระดับ ๓ หมายถึง ระดับหน่วยงานบังคับบัญชา ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอตากาลี หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ เป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลีทราบเพื่อความสะดวก ในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานฯ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒ หรือสายตรงผู้บริหาร ๐๘๗-๗๓๑-๔๗๗๙	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /Face book/ อีเมล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ สาธารณสุขอำเภอตากลี จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และสาธารณสุขอำเภอฯ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และสาธารณสุขอำเภอฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบและเผยแพร่ทางเว็บไซต์หน่วยงานทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอตากลี

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอตากลี

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

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทร

ศัพท.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ นว ๐๖๓๒/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

๘/๓ ซ.เรืองยศ ๑ ต.ตากลี

อ.ตากลี จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม

ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่..... ลงวันที่..... และ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี และได้มอบหมาย

ให้.....เป็นผู้/คณะกรรมการตรวจสอบและ

ดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี และได้จัดส่งเรื่อง

ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ นว ๐๖๓๒/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี
๘/๓ ซ.เรืองยศ ๑ ต.ตากลี อ.ตากลี
จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ที่ นว๐๖๓๒/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒