

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

เรื่อง การปฏิบัติงาน การให้บริการ
เรื่อง การทูลจรรยาและประเพณีมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
มกราคม ๒๕๖๔

คำนำ

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในฐานะหน่วยงานราชการประจำจังหวัด ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
มกราคม ๒๕๖๔

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันทำให้ข้อมูลไม่สูญหายบริหารจัดการกระจายสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนภายในหน่วยงานและสังกัดกระทรวงสาธารณสุข การประสานหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสเพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานนำไปปฏิบัติ

นิยามของคำสำคัญ

การจัดการข้อร้องเรียน = การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบ

ช่องทางกรร้องเรียน = โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์หน่วยงาน สายด่วนผู้บริหาร และอื่น ๆ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้งานไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขภาพอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วยและอื่น ๆ

ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข (นอกกระทรวงสาธารณสุข)

ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ ๓ หมายถึง ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- โรงงานปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ - การฉัดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย	๑๕ วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพกรให้บริการของหน่วยงาน	๑๕ วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓	ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบวินัยของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	๓๐ วัน	คณะกรรมการตามคำสั่งของผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุ

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๓. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
๒. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานรับข้อร้องเรียน จำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใดแล้วเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้รายงานผู้บังคับบัญชา แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนรวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาดำเนินการรวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดทำรายงานประจำเดือนสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อพิจารณาต่อไป

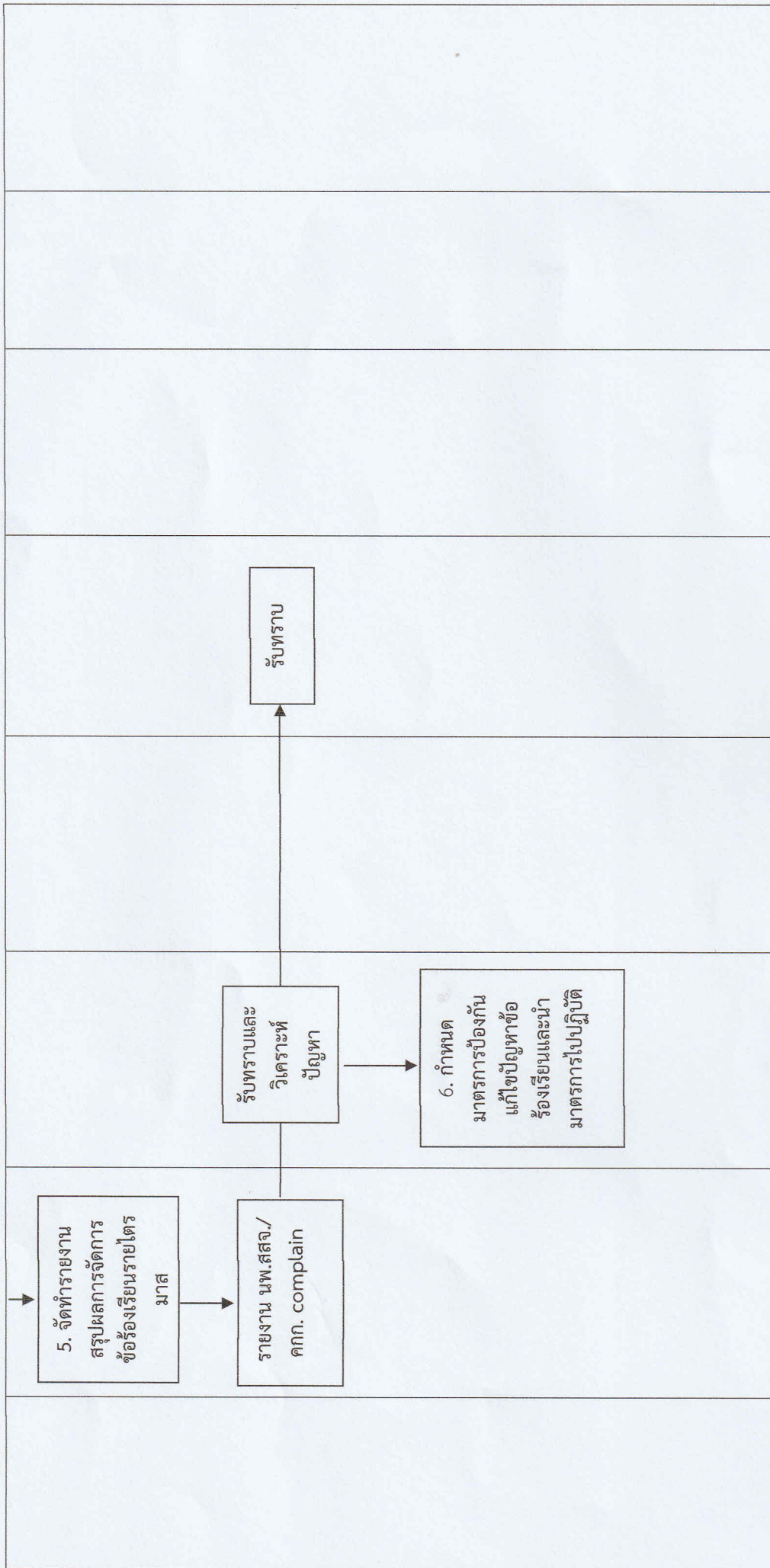
ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑-๓ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ ๖ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่าง ๆ และนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ร้องเรียน/ ช่องทาง การ ร้องเรียน	ศูนย์ดำรงธรรม สถจ.อุบลราชธานี	คกก.complain ของ สถจ.อุบลราชธานี	หน่วยงานภายใน สถจ.อุบลราชธานี	นพ.สถจ. อุบลราชธานี	ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง และบรรจุ	จุดควบคุม	ระดับการควบคุม
<p>1.โทรศัพท์</p> <p>2.โทรสาร</p> <p>3.website หน่วยงาน</p> <p>5.กล่อง/ ข้อคิดเห็น</p> <p>6.หนังสือ</p> <p>7.ผู้บริหาร</p>	<p>1.แต่งตั้ง คกก. ของหน่วยงาน</p> <p>2.รับข้อร้องเรียน</p>	<p>3.พิจารณา จำแนกระดับ และจัดการข้อ ร้องเรียน</p> <p>ระดับ 1</p> <p>ระดับ 2</p> <p>ระดับ 3</p>	<p>รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข</p> <p>รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข</p>	<p>รับทราบและ รายงาน</p> <p>รับทราบ/สั่งการ</p>	<p>รับทราบข้อ ร้องเรียน</p> <p>รับทราบข้อ ร้องเรียน</p>	<p>คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานใน การดำเนินงาน (ประกอบด้วย ตัวแทนจากทุก กลุ่มงานใน หน่วยงาน)</p> <p>ข้อร้องเรียน ได้รับกาจัดการ ภายในเวลาที่ กำหนด</p> <p>รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือน</p>	<p>- มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของ หน่วยงาน</p> <p>- ร้อยละ ๘๐ ของ ข้อร้องเรียนได้รับ การจัดการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>- ร้อยละ ๘๐ ของ รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือน ภายใน เวลาที่กำหนด</p>



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับ ข้อร้องเรียน (ศูนย์รับ ข้อร้องเรียน)	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศูนย์รับ ข้อร้องเรียน (กลุ่ม กฎหมาย)	ที่ประชุม คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียนของ สสจ.อุบลราชธานี					
๒. การรับและตรวจสอบข้อ ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		๑ วัน	ทุกวัน		
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน			ทุกวัน		
๔. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เบื้องต้น		ข้อร้องเรียน ไม่ชัดเจน ยุติ ๑ วัน		ข้อร้องเรียน ชัดเจน ระยะเวลาตามกม.	
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณี ร้องเรียนไม่มีมูล และแจ้งศูนย์รับข้อ ร้องเรียนกรณีมีมูล	๑ วัน			๓ วัน	
๖. การแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มงาน/ งาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน	๑ วัน				
๗. ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการ ตรวจสอบ กรณีมีมูลทุจริต	๑ วัน				ตรวจสอบข้อเท็จจริง, แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวน
๘. การติดตามผล การลงโทษและ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ				๓ วัน	
๙. รายงานผลกรณีพบกระทำผิดให้ ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ทุจริตดำเนินคดีตามกฎหมาย				๑ วัน	เดือนละ ๑ ครั้ง
๑๐. ประชุมคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์แก้ไข เดือนละ ๑ ครั้ง					

สัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

การตรวจสอบข้อร้องเรียนเพื่อยุติเรื่อง ได้แก่ หน่วยงานถูกพาดพิงตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบ หากพบว่า ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ สสจ.อุบลฯ ตามกฎหมายและระเบียบที่
เกี่ยวข้อง ให้ยุติเรื่อง

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง	
วัน เดือน พ.ศ.	
เรื่อง	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด.....	
() ไม่ประสงค์ออกนาม () ต้องการให้ปกปิดชื่อผู้ร้อง	
ผู้ร้อง ชื่อ สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ตำบล.....	
อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....	
รายละเอียดข้อร้องเรียน	
.....	
.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ	
(.....)	
คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา	
.....	
.....	
.....	
<input type="radio"/> ยุติ	<input type="radio"/> ไม่ยุติ การปฏิบัติ
ความเห็นผู้ร้อง	พอใจ พอใจเล็กน้อย ไม่พอใจเพราะ
ผู้รับเรื่อง	ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)
.....



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ที่ ๒๒๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนระบบสุขภาพของไทย และให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับบริการด้านสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในความไม่ปลอดภัย ความไม่เป็นธรรม ความเสียหาย จากบริการหรือได้รับผลกระทบ ด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการรับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รับผิดชอบตามกำหนดเวลา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จึงขอแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑.๑ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี | ประธาน |
| ๑.๒ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ทุกท่าน | รองประธาน |
| ๑.๓ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ | รองประธาน |
| ๑.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๑.๕ สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ | กรรมการ |
| ๑.๖ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๗ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๑.๘ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ | กรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๑๐ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๑.๑๑ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ | กรรมการ |
| ๑.๑๒ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ | กรรมการ |
| ๑.๑๓ หัวหน้ากลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย | กรรมการ |
| ๑.๑๔ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อสุขภาพจิตและยาเสพติด | กรรมการ |
| ๑.๑๕ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๑.๑๖ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๑๗ หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก | กรรมการ |
| ๑.๑๘ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ข้อร้องเรียน | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดแนวทางหรือขั้นตอนการดำเนินงานระบบการรับข้อร้องเรียน
๒. พิจารณามอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

๓. ให้ความเห็น คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอในการจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. พิจารณาข้อร้องเรียน แจ้งผลหรือสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 ๕. กำกับดูแล เสนอแนะให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนบรรลุตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด
 ๖. ศึกษาปัญหาวิเคราะห์ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. พิจารณาบททวน มาตรการต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน
๒. คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
- ๒.๑ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี (ด้านบริหารสาธารณสุข) ประธานกรรมการ
 - ๒.๒ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รองประธานกรรมการ
 - ๒.๓ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย รองประธานกรรมการ
 - ๒.๔ นักจัดการงานทั่วไป/หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป/รพท. และ รพช. ทุกแห่ง กรรมการ
 - ๒.๕ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ กรรมการ
 - ๒.๖ เจ้าหน้าที่พัสดุใน รพศ./รพท./รพช. ทุกแห่ง และ สสอ. ทุกอำเภอ กรรมการ
 - ๒.๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบภายใน รพศ./รพท./รพช. ทุกแห่ง และ สสอ. ทุกอำเภอ กรรมการ
 - ๒.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธรรมาภิบาล รพศ./รพท./รพช. ทุกแห่ง และ สสอ. ทุกอำเภอ กรรมการ
 - ๒.๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ข้อร้องเรียนกลุ่มกฎหมาย กรรมการและเลขานุการ
 - ๒.๑๐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยสภากฎ สอนง.สสจ.อบ. กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางที่กำหนด
๒. ดำเนินการลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนเพื่อจัดทำฐานข้อมูลกลาง
๓. การรวบรวมข้อร้องเรียนให้ประธานคณะกรรมการอำนวยการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณามอบหมายหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน สืบสวน สอบสวน หาหลักฐานที่เกี่ยวข้องและจำเป็น ในการประกอบการพิจารณา
๕. รวบรวม เอกสาร และรายงานผลการสืบสวน หรือการสอบสวนให้แก่คณะกรรมการอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา
๖. มีหน้าที่ตามที่คณะกรรมการอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่ง ฯ ถือปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ตามคำสั่ง ฯ ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุวิทย์ โรจนศักดิ์โสธร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

- หัวข้อ : ๑. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การปฏิบัติงาน การให้บริการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การปฏิบัติงาน การให้บริการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

พิทักษ์ มูลประดับ
(นายพิทักษ์ มูลประดับ)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

ระวี แววศรี
(นายระวี แววศรี)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

หรรษา ชื่นชูผล

(นางหรรษา ชื่นชูผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔