

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงาน

(Complaint Management
Standard Operation Procedure)



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึก ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองการประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบ (รายเดือน)








3. คำจำกัดความ

- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริการ


- ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริการ
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง
- ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้


ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านโภชนาการ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง	- การเรียกร้องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ที่ประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถานีอนามัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขนจรจัดหรือขอให้เข้าไปฉีดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

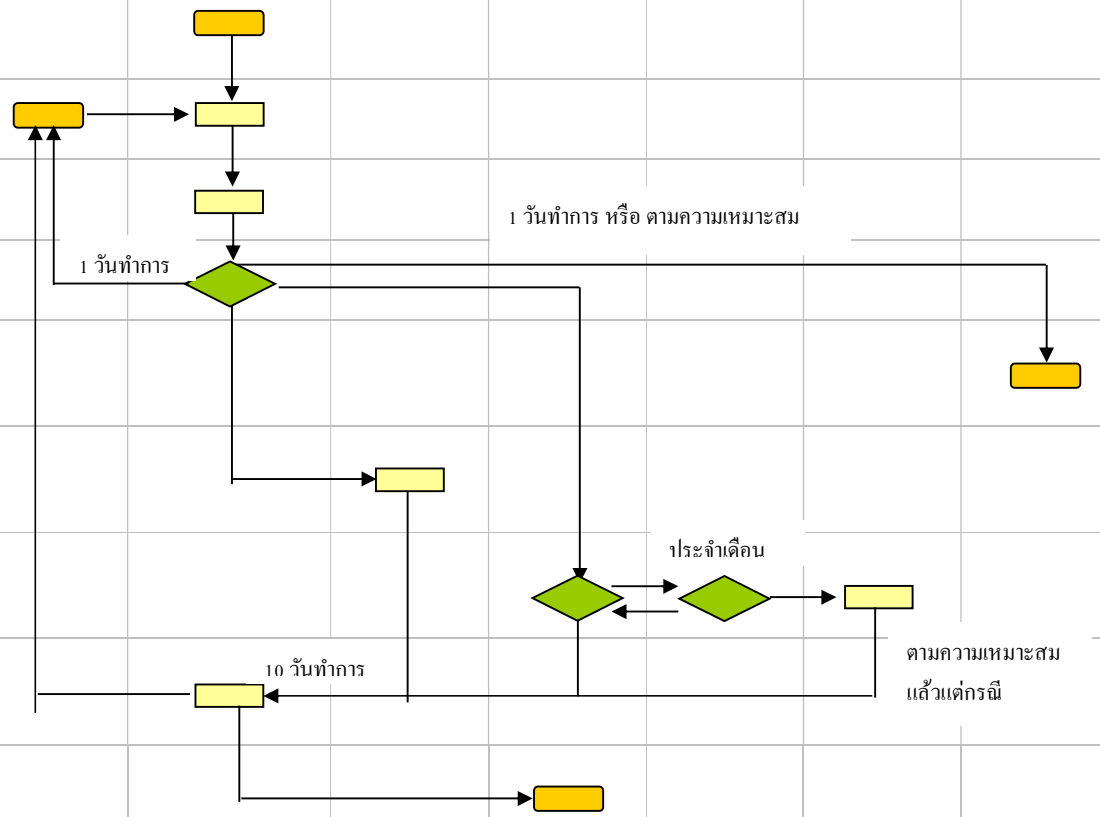
ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนสสอ. นางรอง	ที่ประชุมส สอ.นางรอง	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3							
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 044-631 270 โทรสาร 044-631270)
- 1.6

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- 2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_01)
- 3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_01) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
 - ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง
 - ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
 - ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง
 - ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้

ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

- 5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องชุมชนที่อยู่อาศัยมีลูกน้ำยุงลายเพาะพันธุ์ จนเป็นสาเหตุให้คนในชุมชนป่วยเป็นโรคไข้เลือดออก สัปดาห์ละ 2-3 ราย ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลายโดยด่วน เจ้าหน้าที่ฯสามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองและแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

- 6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แกรมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- 6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา

สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน 10 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(7) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(สลก.) เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทที่ราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์พิจารณาส่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ 3 จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ของส่วนกลาง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ศูนย์อนามัยเขตพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพเพราะยากเกินไป เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์อนามัยเขต อาจพิจารณาเป็น ข้อร้องเรียนระดับ 3 ส่งมาให้ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองพิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองพิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวกลุ่มอนามัยเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ของหน่วยงานส่วนกลาง ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนักส่งเสริมสุขภาพพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ระดับ 3) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ความผิดพลาดในการรักษาทำให้ผู้ป่วยพิการ/เสียชีวิต ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองรายงานรองสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองเพื่อพิจารณาส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้

กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.3 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองหรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบ ภายใน 10 วันทำการ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม

Complaint_02) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

- 9.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_02) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 9.3 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_02) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง

- 9.4 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_02) ส่งให้ทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองทุกวันที่ 20 ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองทราบ ในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองโดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 3 นำเสนอในที่ประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 1-4 ให้รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ กพร.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

5. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_01) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรอง(แบบฟอร์ม Complaint_02) สำหรับทุกหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นางรองรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

6. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรอง
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานส่วนกลาง

หมายเหตุ : 1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้สกก.ใช้
เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)
2) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ 1) โทรศัพท์ 2)
อีเมลล์ และ 3) บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน
4) กรณีเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนางรองร้องเรียนเรื่องความไม่เป็นธรรม
(ข้อมูลสำหรับหมวด 5) จนท.จะแจ้งข้อมูลให้กองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นเจ้าภาพหมวด 5 ดำเนินการต่อ
5) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน