



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ที่ ๑๒๐ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------------|
| ๑. สาธารณสุขอำเภอขลุง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายสุรศักดิ์ จันทร์ประเสริฐ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๓. นางสุนันทา ตรึงษ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๔. นางสาวรัชชวลัย พิสิษฐกุลธกรกิจ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๕. นางสุกฤดา เจริญรูป | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๖. นางอารยา สร้อยสน | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคานรูด | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังสรรพรส | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อ | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกดี | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวกาญจนา สุษะวงศ์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| | กรรมการและเลขานุการ |

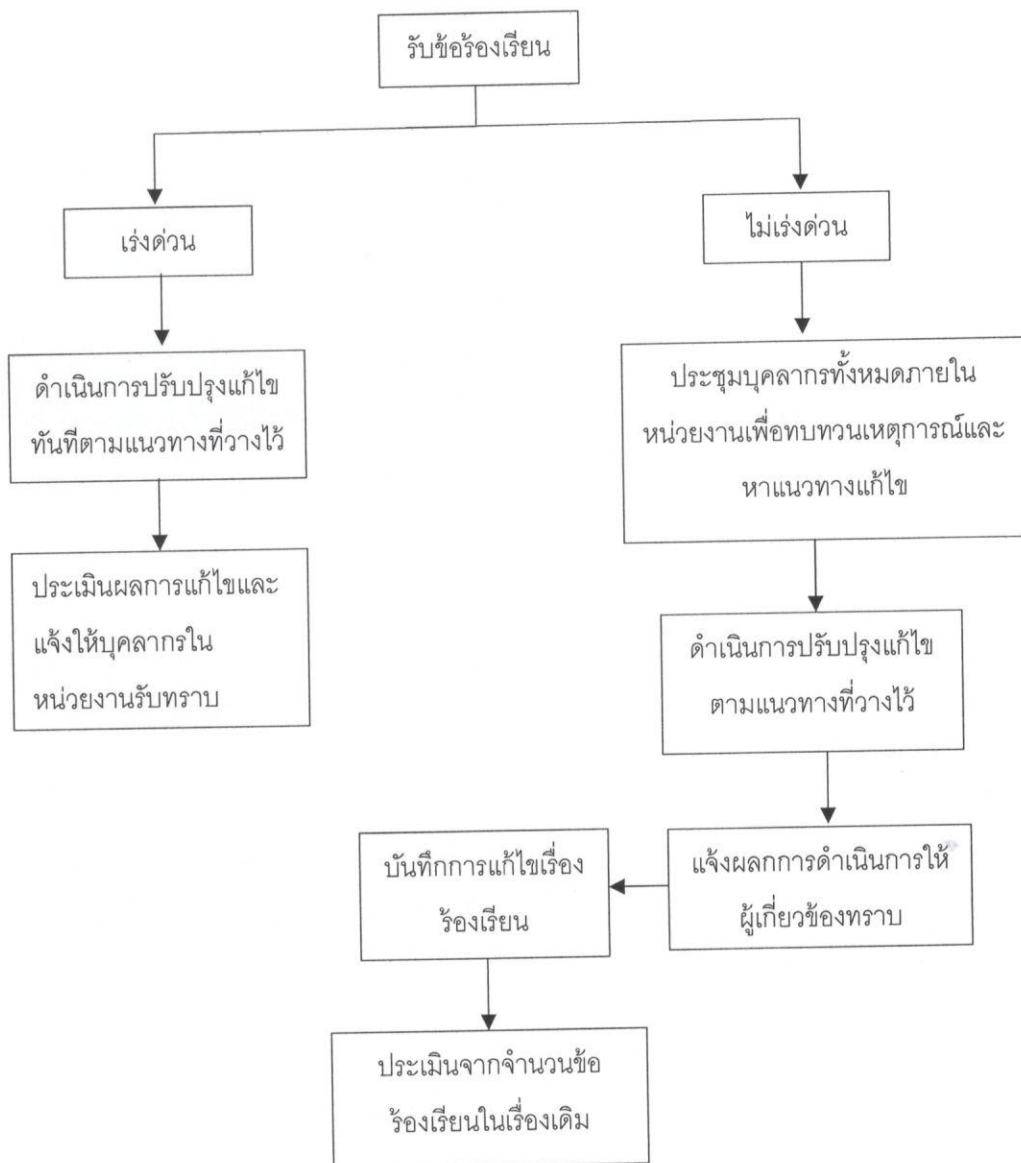
หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วางระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง อย่างมีประสิทธิภาพ
 ๒. สร้างช่องทางรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและตอบสนองอย่างเหมาะสม
 ๓. บริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และอุบัติการณ์ร้ายแรงที่หน่วยงานไม่สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้
 ๔. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหรือฟ้องร้องจากผู้รับบริการ
- ทั้งนี้ นับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

(นางลำไย เวชทรัพย์)
สาธารณสุขอำเภอขลุง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ช่องทาง • ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แสดงความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง
2. ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง
โทรศัพท์ 039-441693 Fax 039-441695 (ในเวลาราชการ)
3. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริการ
จัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง
4. ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง Email : ssokhlung@chpo.go.th
5. ไปรษณีย์ ๑๐๔ ถนนเทศบาลสาย ๑ ต.ขลุง อ.ขลุง
จ.จันทบุรี ๒๒๑๑๐ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง)
6. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง
7. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD A([ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง]) --> B[ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์] B --> C[คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส] C --> D{สาธารณสุขอำเภอขลุงพิจารณาสั่งการ} D --> E[กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน/แสวงหาข้อเท็จจริง] E --> F{สาธารณสุขอำเภอขลุง} F -- เห็นชอบ --> G[ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์] F -- ไม่เห็นชอบ --> H[ดำเนินการตามข้อสั่งการ/ รายงานผลเพิ่มเติม] H --> I[นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณารายงาน] I --> G </pre>		
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ	๑ - ๒ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓	สาธารณสุขอำเภอขลุงพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
๔	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน/แสวงหาข้อเท็จจริง	๗ - ๑๕ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
๕	สาธารณสุขอำเภอขลุง	๓ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
	ดำเนินการตามข้อสั่งการ/ รายงานผลเพิ่มเติม	๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณารายงาน		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง จันทบุรี ๒๒๑๑๐ โทร. ๐-๓๙๔๔-๑๖๙๓

ที่ จบ ๐๕๓๒/๓๒๔

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน สาธารณสุขอำเภอขลุง

ต้นเรื่อง

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน นั้น

๒.ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้

๓.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามรับทราบผล

ลงชื่อ..... 

(นางสุนันทา ตรึงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



นางลำไย เวชทรัพย์
สาธารณสุขอำเภอขลุง

สรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง
รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	๑	๐	๑	๐	๐
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๐	๑	๐	๐
๓. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษของหน่วยบริการ	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการสุขภาพ ๖.๑ ตามพ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๑ ๖.๒ตาม พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐	๐
๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒	๒	๐	๐	๐

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. มีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอแจ้งข้อปัญหาให้ทราบทุกกรณีและ หาแนวทางป้องกันรวมถึงมีการว่ากล่าวตักเตือนลงโทษผู้กระทำผิด ตลอดจนให้เจ้าหน้าที่พึงระวังในการปฏิบัติตัว ให้เหมาะสมกับเป็นข้าราชการที่ดี
๒. การทุจริตในเรื่องจัดซื้อจัดจ้างไม่มี เนื่องจากได้ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบแบบแผนทุกขั้นตอน และมีการเฝ้าระวังทุกขั้นตอนโดยสม่ำเสมอ สร้างความตระหนักรู้จิตสำนึก ปรับฐานความคิดด้านการต่อต้านคอร์รัปชั่นให้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงเป็นประจำ