



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๑๐ โทร. ๐ ๓๙๔๔ ๑๖๙๓

ที่ จป ๐๕๓๒ /๓๔๖

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง คู่มือปฏิบัติงานฯและช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

๑.เรื่องเดิม

ตามมาตรฐานการประเมินหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) กำหนดให้ส่วนราชการมีการจัดทำขั้นตอนแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียน นั้น

๒.ข้อพิจารณา

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง จึงขอส่งเอกสารมายังหน่วยงานท่าน ดังนี้

๑.คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงที่ ๑๒๐/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย

๒.คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.ช่องทางในการร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

เพื่อรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนแก่ประชาชน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

๓.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

(นางลำไย เวชทรัพย์)

สาธารณสุขอำเภอขลุง



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ที่ ๑๒๐ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย


.....
เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยประกอบด้วย

- | | | |
|---|------------------------------|---------------------|
| ๑. สาธารณสุขอำเภอขลุง | | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายสุรศักดิ์ จันทร์ประเสริฐ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๓. นางสุนันทา ตรีวงษ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรัชชวลัย พิสิฐกุลธกรกิจ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางสุกฤตา เจริญรูป | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางอารยา สร้อยสน | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคานรูด | | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังสรรพรส | | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อ | | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโชคดี | | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวกาญจนา สุธะวงศ์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | กรรมการและเลขานุการ |

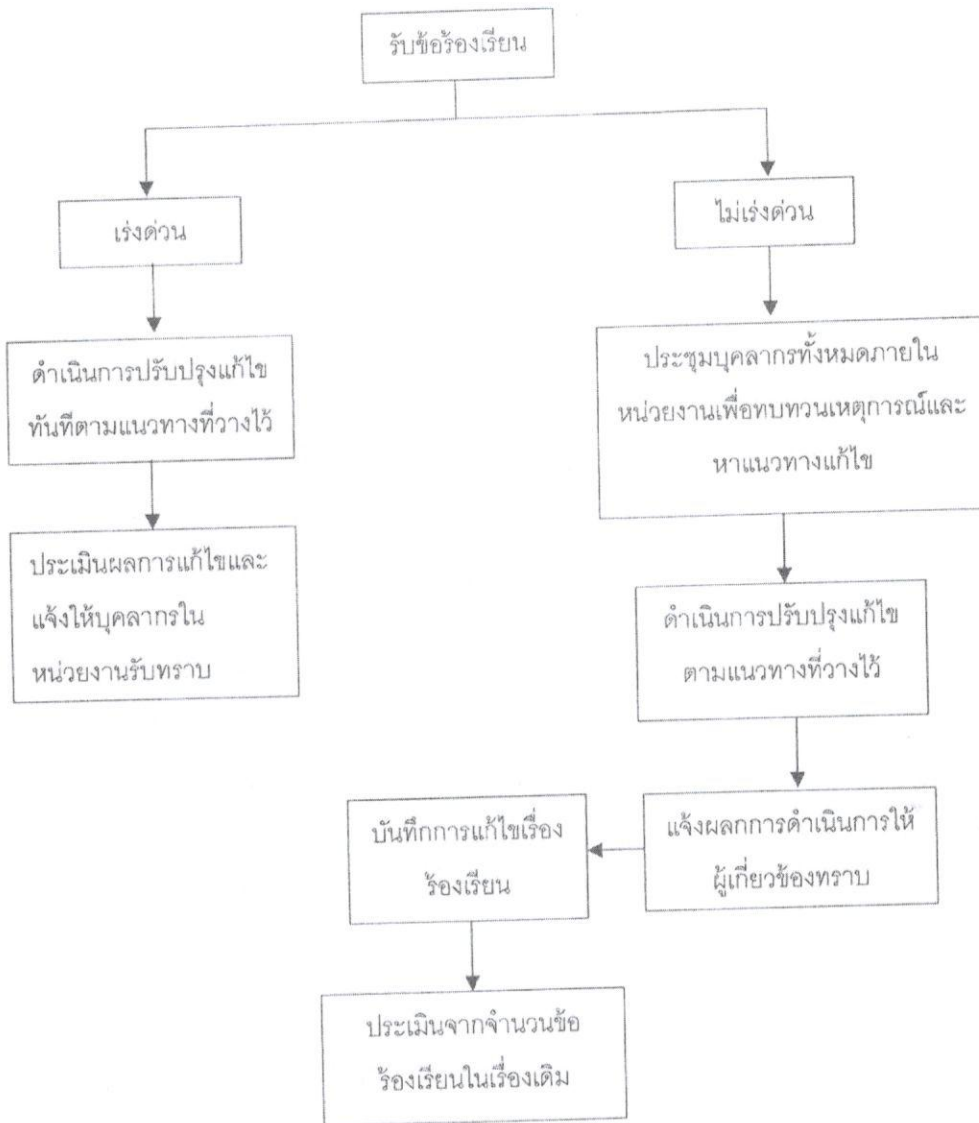
หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

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

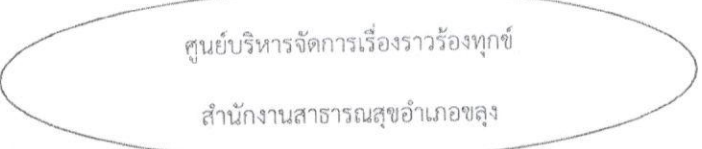
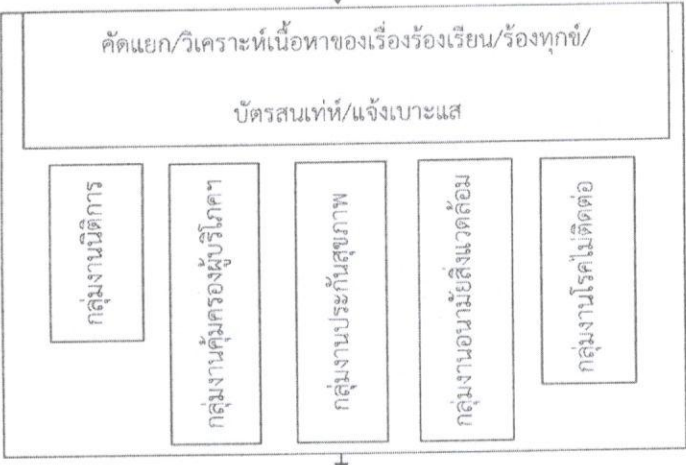

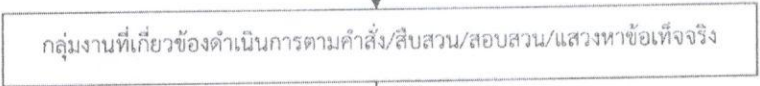

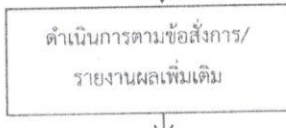
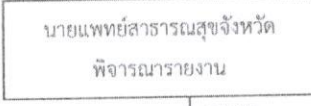
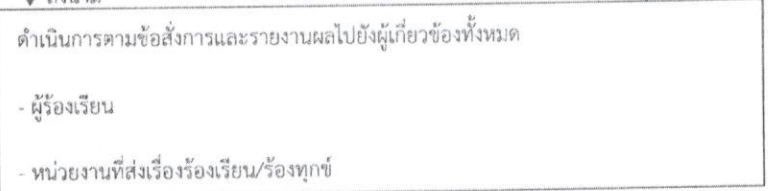
คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
			
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒		๑ - ๒ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓		๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
๔		๗ - ๔๕ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
๕		๓ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
		๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
			
	 <p>- ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุ้ง จันทบุรี ๒๒๑๑๐ โทร ๐-๓๙๔๔-๑๖๙๓

ที่ จบ ๐๕๓๒ /๓๒๔

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน สาธารณสุขอำเภอขลุ้ง

ต้นเรื่อง

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

๒.ข้อพิจารณา

งานนี้ติดการ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้


๓.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามรับทราบผล

ลงชื่อ..... 

(นางสุนันทา ตริวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ


นางลำไย เวชทรัพย์
สาธารณสุขอำเภอขลุ้ง

สรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง
รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	๑	๐	๑	๐	๐
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๐	๑	๐	๐
๓. ร้องเรียนมาตรฐานการ รักษาของหน่วยบริการ	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการสุขภาพ ๖.๑ ตามพ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๑ ๖.๒ตาม พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๐	๐	๐	๐	๐
๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒	๒	๐	๐	๐

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. มีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอแจ้งข้อปัญหาให้ทราบทุกกรณีและ หาแนวทางป้องกันรวมถึงมีการว่ากล่าวตักเตือน
ลงโทษผู้กระทำผิด ตลอดจนให้เจ้าหน้าที่พึงระวังในการปฏิบัติตัว ให้เหมาะสมกับเป็นข้าราชการที่ดี
๒. การทุจริตในเรื่องจัดซื้อจัดจ้างไม่มี เนื่องจากได้ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบแบบแผนทุกขั้นตอน และมีการเฝ้าระวังทุก
ขั้นตอนโดยสม่ำเสมอ สร้างความตระหนักผู้จัดสำนึก ปรับฐานความคิดด้านการต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่บุคลากรในสังกัด
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงเป็นประจำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

ชื่อหน่วยงาน:สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงจังหวัดจันทบุรี

วัน/เดือน/ปี:๒๘มีนาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ:กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางในการร้องเรียน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

...กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางในการร้องเรียน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง.....

.....
.....

Linkภายนอก:..ไม่มี.....

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวรัชชวลัย พิสิฐกุลธกรกิจ)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางลำไย เวชทรัพย์)

ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอขลุง(หัวหน้า)

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสุนันทา ตรึงษ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒