**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

**ประจำปี พ.ศ. 256๓**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล**

**ตำบลนาตาล อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๗๐**

**โทร. .๐๔๕๓๐๗๓๕๐**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ.256๓ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล

 3 มีนาคม 2563

**สารบัญ**

**เนื้อหา หน้า**

คำนำ ก

สารบัญ ข

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนฯ 2

ช่องทางการร้องเรียน 3

การบันทึกการร้องเรียน 3

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน 3

เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน 3

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ 4

มาตรฐานงาน 4

ภาคผนวก 5

* แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน ๖
* สรุปจำนวนการร้องเรียน ๗

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**1**

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี**

**หลักการและเหตุผล**

 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติ และต้องมรกี่เผยแพร่ให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบดูได้

**การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน**

เพื่อให้งานการจัดการเรื่องร้องเรียนสาธารณสุขอำเภอนาตาลได้รับการตอบสนอง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

**สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ที่ ตำบล นาตาล อำเภอนาตาล จังหวัด อุบลราชธานี ๓๔๑๗๐

โทร.045-307350

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

**2**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง**

**ผู้ร้องเรียน**

**Facebook**

**โทรศัพท์**

**Web site สสอ.**

**แจ้งผลการดำเนินการ**

**คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน**

**คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง**

**ไม่มีมูล**

**มีมูล**

**ผิด**

**รายงานผู้บังคับบัญชา**

**ไม่ผิด**

**รายงานผู้บังคับบัญชา**

**ตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามความผิดทาวินัยทางวินัย**

**แจ้งผลการดำเนินการ**

**แจ้งผลการดำเนินการ**

**ดำเนินการทางวินัย**

**นายสุริยา มิ่งขวัญ**

**เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**3**

**ช่องทางการร้องเรียน**

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ****เรื่องร้องเรียน** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับเรื่องร้องเรียน** | **หมายเหตุ** |
| Website | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| โทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| Facebook | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**การบันทึกการร้องเรียน**

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
2. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

**การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

* กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
* เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
* กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
* เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

 ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**4**

**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

* รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
* สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

**มาตรฐานงาน**

* การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**ภาคผนวก**

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

 เขียนที่................................................

 วันที่...................................................

เรียน สาธารณสุขอำเภอนาตาล

เรื่อง การร้องเรียน......................................................

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).............................................................................................อายุ..................ปี อยู่บ้านเลขที่................................หมู่ที่..........................ตำบล/แขวง.......................................อำเภอ/เขต................................จังหวัด........................................

 ขอร้องเรียนเรื่อง................................................................................................................มีรายละเอียดดังนี้................................................................................................................................................

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

 ขอแสดงความนับถือ

 ลงชื่อ.....................................................ผู้ร้องเรียน

 (....................................................)

 หมายเลขโทรศัพท์..................................................

