



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

การทำงานของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลางฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ๑ |
| สารบัญ | ๑ |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง สถานที่ตั้ง | ๑-๒ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| วัตถุประสงค์ | ๒-๓ |
| ขอบเขต | ๔ |
| คำจำกัดความ | ๔ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๕ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๕-๖ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๖ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๖ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๖ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๖ |
| มาตรฐานงาน | ๖ |
| แบบฟอร์ม | ๖ |
| จัดทำโดย | ๖ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๗ |
| ผู้รับผิดชอบ | ๘ |
| แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล | ๘ |
| แบบร้องเรียนด้วยตนเอง | ๙ |
| แบบตอบรับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๐ |

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การทำงานของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลางจึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๗. คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและ ภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 ๒. การรับข้อร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๕. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
- การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขึ้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะก่อนหน้า เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มจะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

| ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ | |
|-------|----------------------------|--|--|------------------------|---|
| ๑ | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการ ให้บริการ | การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการและ สถานที่ รพ.สต. | ไม่เกิน ๕ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพุดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | หน่วยงาน |
| ๓ | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และ คณะกรรมการบริหารใน การแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ สสอ. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร สสอ. |
| ๔ | การ ฟ้องร้อง. | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชนหรือ ผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการฟ้องร้อง เกิดขึ้น | -การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑) | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร สสอ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. |

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์ ๐๗๕-๔๔๕๗๒๔

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาในหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ. ช้างกลาง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สสอ.ช้างกลาง | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๔๕๗๒๔ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านกลุ่มไลน์ สสอ.ช้างกลาง | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ส่งสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เรื่องนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข การกระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรม ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง
ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้อง
ทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

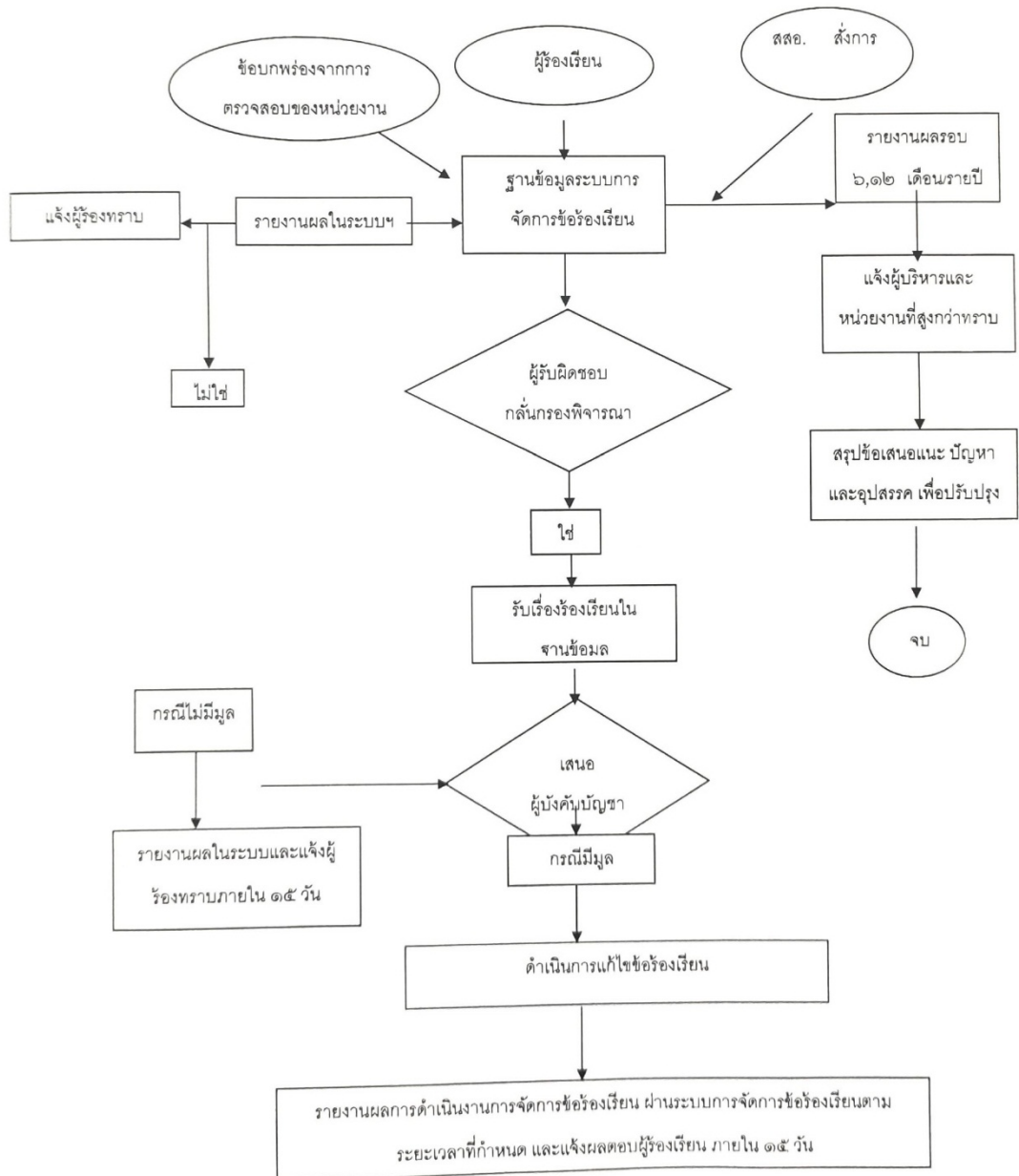
๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๔๕๗๒๔
หมายเลขโทรสาร ๐๗๕-๔๔๕๗๒๓ เว็บไซต์ <http://www.ssochangklang.go.th>.

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง



ผู้รับผิดชอบ

| ลำดับ | ชื่อ-สกุล | ตำแหน่ง | หมายเลขติดต่อ |
|-------|------------------------|-----------------------|---------------|
| ๑ | นางสาวนันทะรี เทพราช | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ | ๐๘๙-๕๙๐๕๖๖๖ |
| ๒ | นายวันชัย อ่ำลอย | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ | ๐๙๑-๓๒๘๐๗๖๗ |
| ๓ | นางสาวสุธัญญา เหมือนดี | จพ.สาธารณสุขชำนาญงาน | ๐๘๙-๘๗๕๖๓๐๑ |

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล

- (๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ทุก ๖,๑๒ เดือน)

| แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน | | |
|--|---|-------|
| | ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สสอ.ช้างกลาง | |
| | วันที่ | เดือน |
| | | พ.ศ. |
| เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน | | |
| เรียน | | |
| <p style="text-align: center;">ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่</p> <p>เกี่ยวกับเรื่อง</p> <p style="text-align: center;">เดือน</p> <p style="text-align: right;">พ.ศ.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่</p> <p>ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้</p> <p><input type="radio"/> ๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน</p> <p style="text-align: center;">ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงาน</p> <p>ช้างต้น หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอช้างกลาง โทรศัพท์ ๐๗๕-๔๔๕๗๒๔</p> | | |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

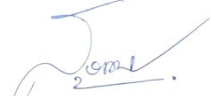
รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(ตามเอกสารแนบ)

Link ภายนอก

หมายเหตุ :

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวสุธัญญา เหมือนดี)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวิทยา ศรีแก้ว)

สาธารณสุขอำเภอข้างกลาง

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุธัญญา เหมือนดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

