สำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 1726
วันที่ 20 ก.พ. 66

ที่ นศ ๐๐๓๓.๐๑๐/จ ๑๙๗๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนเทวบุรี นศ ๘๐๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ, หัวหน้าหน่วยงานภาครัฐและเอกชน, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป , ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง, และสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้วางระบบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ในการนี้ จึงขอประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังต่อไปนี้

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๕๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒

๒. ทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึง กลุ่มกฎหมาย อาคาร๕ชั้น ชั้น๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓. แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ได้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. ทางเว็บไซต์ www.nakhonsihealth.org

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุทธิพจน์ ชยณัฐพงศ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(นายวิทวัส จูห้อง)

กลุ่มกฎหมาย
โทร ๐๗๕-๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒
โทรสาร ๐๗๕-๓๔๓๔๐๗

(นายบราโมทย์ ศรีวิสุทธิ์)
ท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช

"ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มีน้ำใจบริการ"

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช **วัน/เดือน/ปี :** **หัวข้อ :** คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ **รายละเอียดข้อมูล :** คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตามเอกสารแนบ) **Link ภายนอก:** www.nakhonsihealth.org **หมายเหตุ :** .....
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางสาวสาธิดา กลิ่นรุ่งโรจน์) นักกายภาพบำบัดชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติการ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
ผู้อนุมัติรับรอง (นายสุทธิพจน์ ชยณัฐพงศ์) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่ (.....) ..... วันที่



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๓
๓. หน้าที่ของ "ศูนย์รับข้อร้องเรียน"	๔
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๔
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๔
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๕
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๘
๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย	๙
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๑๐
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๑๐
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๐
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๒

ภาคผนวก

ก. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๓
ข. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๔
ค. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๑๕

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น

เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยได้จัดทำเป็นคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน และได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือ ระบบ CRM

ทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า *"ทุกข์ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของท่าน คือการพัฒนางานของเรา"* สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

๒. นิยามคำศัพท์

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

"นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด" หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

"คำชมเชย" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. หน้าที่ของ "ศูนย์รับข้อร้องเรียน"

"ศูนย์รับข้อร้องเรียน" ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานนิติการรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ http://www.nakhonsihealth.org/

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง "ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนเทวบุรี ตำบลโพธิเสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐"

(๓) ทางโทรศัพท์ กลุ่มงานนิติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๔๓๔๐๙ ต่อ ๔๒๒

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ http://www.nakhonsihealth.org/ ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ "ร้องทุกข์ร้องเรียน"

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ <u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</u> แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖. ๒ <u>กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ</u> แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๓ <u>กระบวนการจัดการคำชมเชย</u> แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๖.๑ <u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</u>

๖.๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ

รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชให้เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖.๑.๑ (๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๒ <u>กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ</u>

๖.๒.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๑) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (๒) – (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน เป็นไปตามสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๒.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) – (๓) ให้นำความในข้อ ๖.๒.๑ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๓ <u>กระบวนการจัดการคำชมเชย</u>

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

๖.๓ <u>กระบวนการจัดการคำชมเชย</u>

๖.๓.๑ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียนติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๖.๓.๒ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม ๖.๒.๒ (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน ตามแบบแนบท้ายคู่มือนี้

๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

• พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของ

ผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

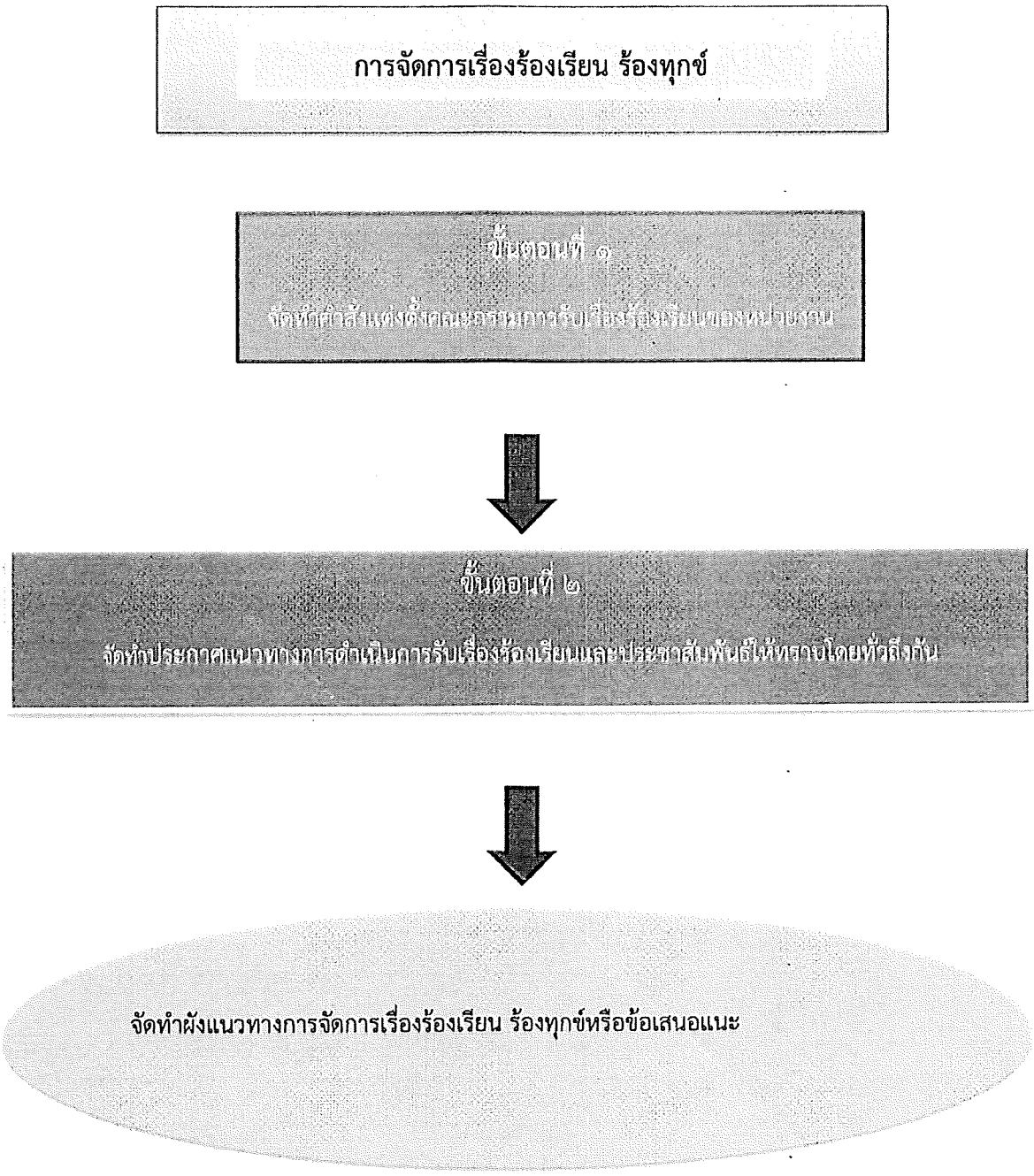
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

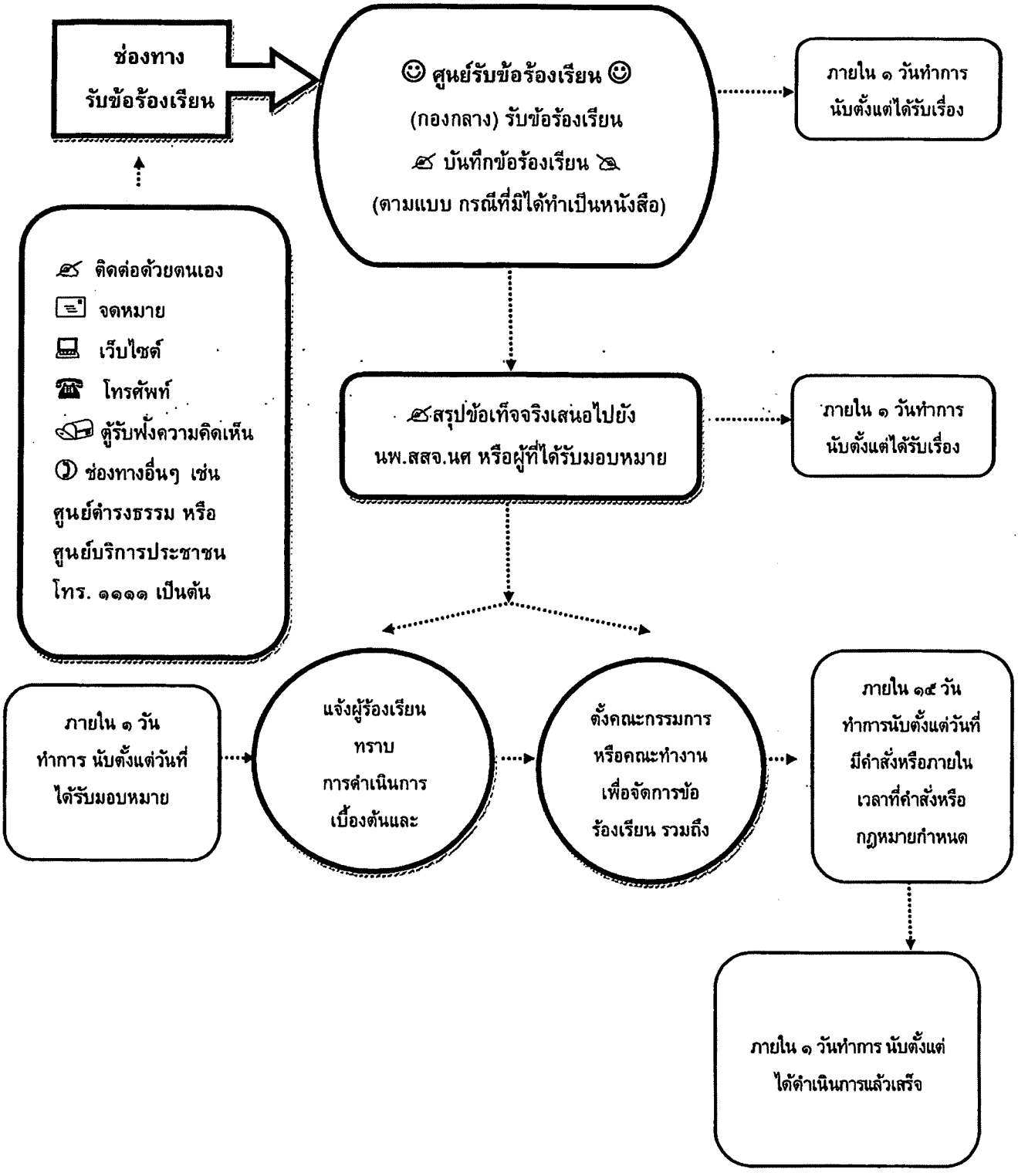
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๓ เดือน ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว


การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๑
จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ขั้นตอนที่ ๒
จัดทำประกาศแนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน
จัดทำผังแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ

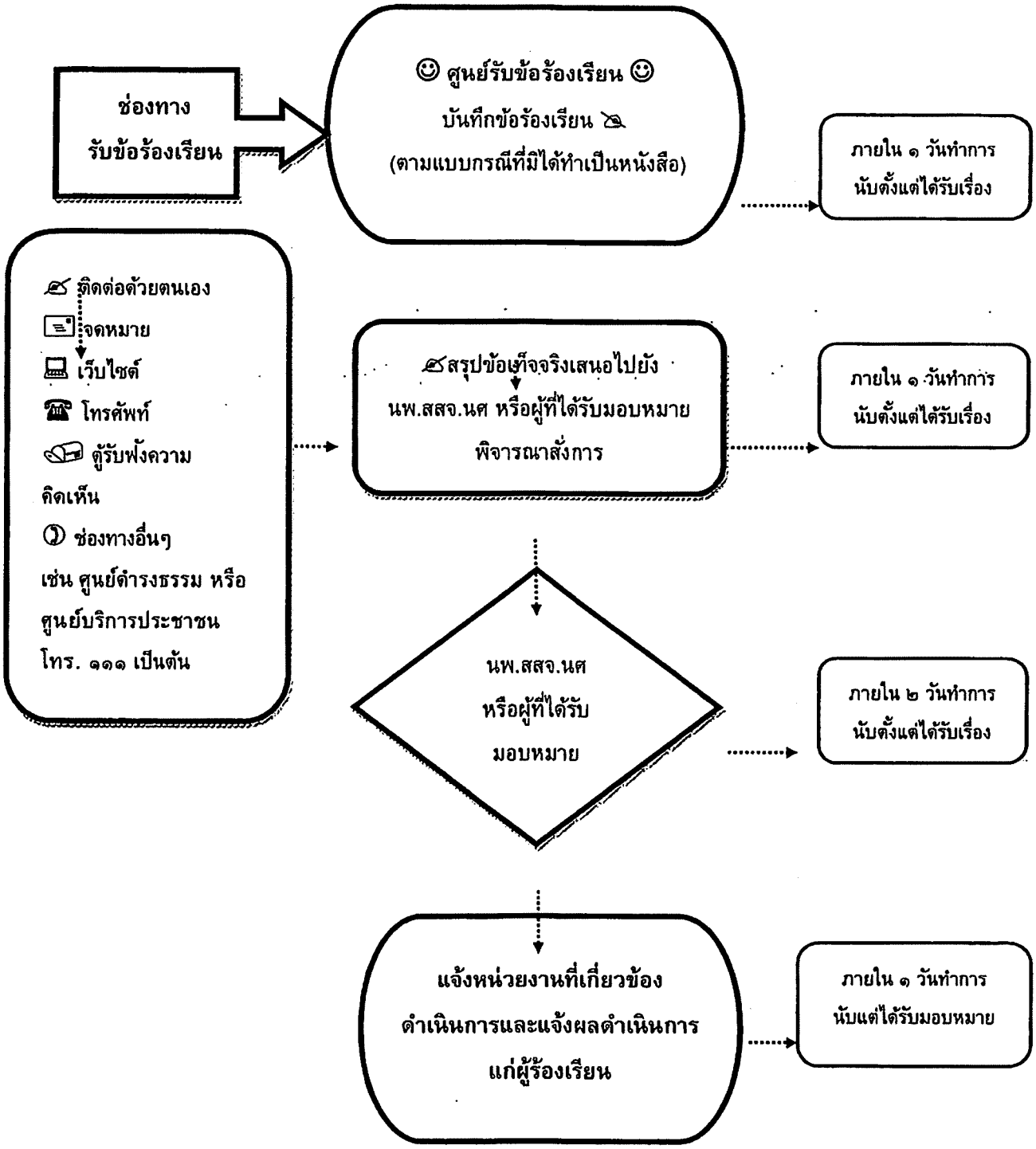
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช-



☺ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ☺

ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

เลขที่รับ_____

วันที่_____

ชื่อ-สกุล

ผู้รับบริการ_____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่_____หมู่ที่_____ตรอก/ซอย_____

ถนน_____แขวง/ตำบล_____เขต/อำเภอ_____

จังหวัด_____รหัสไปรษณีย์_____โทรศัพท์_____

โทรศัพท์เคลื่อนที่_____โทรสาร_____

e-mail address_____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

☐ บ้านเลขที่_____หมู่ที่_____ตรอก/ซอย_____

ถนน_____แขวง/ตำบล_____เขต/อำเภอ_____

จังหวัด_____รหัสไปรษณีย์_____โทรศัพท์_____

โทรศัพท์เคลื่อนที่_____โทรสาร_____e-mail address_____

รายละเอียดเป็น ☐ ข้อร้องเรียน / ☐ ข้อคิดเห็น / ☐ ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

_____

_____

_____

_____

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ_____

_____

_____

_____

ลงชื่อ_____ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง_____

☺ ท่านสามารถยื่นได้ที่ "ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ต.โพธิเสด็จ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐"