

๕.หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน

คำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
ที่ ๒๐๖ / ๒๕๖๗

เรื่อง การบริหารงาน การแบ่งและมอบหมาย การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบภายใน
ส่วนราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้มีการปรับเปลี่ยนภารกิจงานภายใน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับกรอบโครงสร้างภาระงาน
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยอาศัยอำนาจตาม คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่
๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ นั้น

เพื่อให้การบริหารภายในและการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เป็นประโยชน์
สูงสุด จึงขอมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ทั้งข้าราชการและลูกจ้าง ที่มีชื่อตามบัญชีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งนี้ และให้ถือปฏิบัติอย่าง
เคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายพลลิต เวที)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (ด้านบริการทางวิชาการ)
รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

บัญชีแนบท้ายคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

๑. นายพลลิต เวที ตำแหน่งนัก วิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

รับผิดชอบงาน

๑. ควบคุมกำกับ และติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย
๒. ควบคุมกำกับการทำงานกลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓. ควบคุมกำกับการทำงานกลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ
๔. ควบคุมกำกับการทำงานกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
๕. งานติดต่อและประสานงานระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก
๖. งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัดและอำเภอ

๒. นายพอล เทียมทิพย์

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

รับผิดชอบงาน

๑.กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑.๑ งานบริหารทรัพยากรบุคคล

- งานวางแผนกำลังคน
- งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- งานฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคล
- งานทะเบียนประวัติและเครื่องราช
- ไปประกอบโรคศิลปะ
- งานพัฒนาบุคลากร
- งานพัฒนาบุคลากร ด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านวิชาการ
- งานประเมินคุณสมบัติและผลงาน
- งานลาศึกษาและฝึกอบรม
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทรัพยากรบุคคล

๑.๒ งานหลักประกันสุขภาพ

- งานบริหารจัดการ กองทุนต่างๆ
- งานบริหารจัดการ การเงินการคลัง
- การบริหารจัดการ งบดำเนินงาน
- การบริหารจัดการ งบลงทุน
- การบริหารจัดการ งบค่าเสื่อม
- การบริหารจัดการ การเงินการคลังหน่วยบริการ
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสุขภาพ

๑.๓ งานนิติกรและกฎหมายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง

- งานอุธรณ์ และร้องทุกข์

/- งานกฎหมายและ....

- งานกฎหมายและคดี (รวมงาน พรบ.)
- ๑.๓ งานนิติกรและกฎหมายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)
 - งานนิติกรรมและสัญญา
 - งานกฎหมายสาธารณสุข
- ๑.๔ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
 - มาตรฐานผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการด้านสุขภาพ
 - งานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
 - งานพัฒนาระบบยาและเวชภัณฑ์
 - งานส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจสุขภาพ
 - งานมาตรฐานสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ
 - งานอาหารปลอดภัย (อย.)
 - งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรรมสาธารณสุข
- ๑.๕ งานประสานงานองค์กรภายนอก
 - ประสานงานหน่วยงานที่ว่าการอำเภอและหน่วยงานระดับอำเภอต่างๆ
- ๑.๖ งานนโยบายเร่งด่วน

๒.กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

- ๒.๑ งานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข
- ๒.๒ งานพัฒนายุทธศาสตร์สุขภาพ
- ๒.๓ งานสาธารณสุขพื้นที่พิเศษ/พื้นที่เฉพาะ
- ๒.๔ งานนโยบายและโครงการพิเศษ
- ๒.๕ งานสาธารณสุขทางทะเล
- ๒.๖ งานส่งเสริมการวิจัย/นวัตกรรม และสนับสนุนงานพัฒนายุทธศาสตร์
- ๒.๗ งานพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอและพัฒนาระบบสุขภาพระดับอำเภอ(พชอ.)

๓.กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

- ๓.๑ ยาเสพติด
 - งานส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดด้านการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ติดยาเสพติด
 - งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานยาเสพติด

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

- ๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลห้วยทราย
- ๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านห้วยน้ำพุ

/ส. นางชนิษฐา ...

๓. นางชนิษฐา พวงนิล

ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ
กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

รับผิดชอบงาน

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑.๑. งานการเงินและบัญชี

- งานการเงินและบัญชี
- งานเผื่อระวังทางการเงิน
- รายงานการจัดสรรค่าตอบแทน ณ.๑๑
- งานสำนักงานเลขานุการและอำนวยการ

๑.๒ งานบริหารทรัพยากร

- งานเงินเดือน (ประเมินผลงานระดับบุคคล)
- งานตรวจสอบวันลา
- งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (ข้าราชการและวิชาชีพ)

๑.๓ งานประกันสุขภาพ

- งานบริหารการชดเชย

๒.กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

๓. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

๓.๑ งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย

- กลุ่มวัยเด็ก ๐-๕

๓.๒ งานส่งเสริมสุขภาพ (อนามัยแม่และเด็ก โภชนาการ)

- งานส่งเสริมสุขภาพ แม่และเด็ก
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมสุขภาพ

๓.๓ งานควบคุมและป้องกันโรค

- งานควบคุมและป้องกันโรคไม่ติดต่อ
(เบาหวาน/ความดันโลหิตสูง/หลอดเลือดหัวใจ/มะเร็ง)

๓.๔ งานทันตสาธารณสุข

- งานพัฒนาระบบทันตสาธารณสุข
- งานส่งเสริมป้องกัน และเผื่อระวังทันตสุขภาพตามกลุ่มวัย
- งานสนับสนุนบริการทันตกรรมในหน่วยงาน
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานทันตสาธารณสุข

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ แห่ง

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทุ่งโก

/๔. นายอดิศักดิ์ ...

๔. นายอดิศักดิ์ เสียงใหญ่

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
กลุ่มงานวิชาการและคุณภาพบริการ

รับผิดชอบงาน

๑.กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑.๑ งานนิติกร (ผู้รับผิดชอบงานรอง)

- Happy nometer

๒.กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

-

๓.กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

๓.๑ งานยาสูบและสุรา (ผู้รับผิดชอบงานรอง)

- งานส่งเสริมป้องกันและควบคุมการบริโภคสุราและยาสูบ
- งานตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายควบคุมสุราและยาสูบ
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานสุราและยาสูบ

๓.๒ งานอนามัยโรงเรียน

๓.๓ งานควบคุมโรคติดต่อ (ผู้รับผิดชอบงานรอง)

- งานควบคุมโรคติดต่อทั่วไป
- งานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เฉพาะ
- งานวัคซีน ในโรงเรียน
- งานสอบสวนโรค ประเมินปัญหาสุขภาพโรคติดต่อในพื้นที่
- งานพัฒนาระบบเฝ้าระวังและควบคุมโรค
- งานเฝ้าระวังโรคทางระบาดวิทยา
- งานบริหารจัดการภัยพิบัติ (EOC)
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมโรคติดต่อ

๓.๓ งานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (ผู้รับผิดชอบงานรอง)

- งานควบคุมโรคจากสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานกฎหมายหรือ พรบ.อื่นที่เกี่ยวข้อง
- งานประเมินผลกระทบด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานอาชีวอนามัยและภัยสุขภาพจากการประกอบอาชีพ

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

๑.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองปูหลก

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นิคมสร้างตนเอง กม.๑๒

/๕. นายเอกรินทร์...

๕. นายเอกรินทร์ กิจสมัย

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

รับผิดชอบงาน

๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

๑.๑ งานพัสดุ (หัวหน้าเจ้าหน้าที่)

๑.๒ งานนิติกร

- งานดำเนินงานทางวินัยและเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม
- งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
- งานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)
- ชมรมจริยธรรม
- องค์กรคุณธรรม ,Happy nometer

๑.๓ งานประกันสุขภาพ

- การคุ้มครองสิทธิ และการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ งานบริหารทรัพยากรบุคคล

- งานพัฒนาบุคลากร (อบรมออนไลน์)

๒. กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

๒.๑ งานข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ (IT)

- งานตรวจสอบภายในและควบคุมภายใน

๓. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

๓.๑ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

- งานควบคุมโรคจากสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานกฎหมายหรือ พรบ.อื่นที่เกี่ยวข้อง
- งานประเมินผลกระทบด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานอาชีวอนามัยและภัยสุขภาพจากการประกอบอาชีพ

๓.๒ งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย

- กลุ่มวัยทำงาน

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลบ่อนอก

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดอนซอ

/ บ. นางสาววัลลา....

๖. นางสาววัลลา ฤกษ์ศิลป์วิทยา

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

รับผิดชอบงาน

๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

-

๒. กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

- ๒.๑ งานนิเทศงานและติดตามประเมินผล
- ๒.๒ งานพัฒนาคุณภาพ ควบคุมมาตรฐานหน่วยบริการทุกมาตรฐาน
- ๒.๓ งานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและระบบสุขภาพอำเภอ
- ๒.๔ งานสนับสนุนแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan)
- ๒.๕ งานพัฒนาระบบส่งต่อ
- ๒.๖ งานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์
- ๒.๗ งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพรูปแบบบริการ
- ๒.๘ งานส่งเสริมสนับสนุนการทำงานวิจัยของทุกกลุ่มงาน
- ๒.๙ งานอุบัติเหตุและภัยพิบัติ
- ๒.๑๐ งานสนับสนุนหน่วยแพทย์เคลื่อนที่พระราชทาน/คนใช้ในพระราชานุเคราะห์
- ๒.๑๑ งานสนับสนุนแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (PCC)
- ๒.๑๒ งานพัฒนาศาสตร์ศาสตร์สาธารณสุข (PMQA)

๓. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

- ๓.๑ งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย
 - กลุ่มวัยผู้สูงอายุ
 - กลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น
 - กลุ่มหญิงวัยเจริญพันธุ์
- ๓.๒ งานสุขภาพจิต
 - งานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
 - งานจิตเวช
- ๓.๓ งานหน่วยแพทย์/หน่วยปฐมพยาบาล
- ๓.๔ งานอุบัติเหตุและบริการทางการแพทย์
- ๓.๕ งาน To be No ๑
- ๓.๖ ปฏิบัติงานพยาบาลในคลินิกโรคเรื้อรัง ในรพ.สต.
- ๓.๗ งานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 - งานพัฒนาระบบบริหารงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 - งานพัฒนาและส่งเสริมบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 - งานพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีทางการแพทย์แผนไทย
 - งานวิชาการและพัฒนาบุคลากรแพทย์แผนไทยและงานวิจัย
 - งานคุ้มครองภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย
 - งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- ๓.๘ ยาเสพติด
 - งานรักษาและฟื้นฟูสภาพ ผู้ป่วยจิตเวชจากการใช้ยาเสพติด

/๓.๙ งานควบคุมและ...

๓.๙ งานควบคุมและป้องกันโรค

- งานควบคุมและป้องกันโรคไม่ติดต่อ (จมน้ำ)

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

- ๑.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลอ่าวน้อย
- ๒.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองยายเอม

๗. นายอนุรัตน์ สงค์อินทร์

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
กลุ่มงานวิชาการและคุณภาพบริการ

รับผิดชอบงาน

๑.กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

-

๒.กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

- ๒.๑ งานสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน
- ๒.๒ งานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข
 - งานสาธารณสุขชายแดน
- ๒.๓ งานสาธารณสุขชายแดน

๓. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

๓.๑ งานควบคุมโรคติดต่อ

- งานควบคุมโรคติดต่อทั่วไป
- งานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เฉพาะ
- งานสอบสวนโรค ประเมินปัญหาสุขภาพโรคติดต่อในพื้นที่
- งานพัฒนาระบบเฝ้าระวังและควบคุมโรค
- งานเฝ้าระวังโรคทางระบาดวิทยา
- งานบริหารจัดการภัยพิบัติ (EOC)
- งานวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมโรคติดต่อ
- งานวัคซีน

๓.๒ งานควบคุมโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ

๓.๓ งานระบาดวิทยา

๓.๔ งานสารสนเทศ

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

- ๑.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทุ่งเค็ล็ด
- ๒.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านด่านสิงขร

/๘. นางศิรินุช...

๘. นางศิรินุช นวมะรัตน์

ตำแหน่ง พนักงานธุรการ
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

รับผิดชอบงาน

๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

๑.๑ งานพัสดุ

- งานบริหารพัสดุ (แผนการจัดหาพัสดุประจำปี/ทะเบียนรับ/เบิก-จ่าย)
- งานจัดซื้อจัดจ้าง
- มาตรการประหยัดพลังงาน

๑.๒ งานธุรการ

- การรับ/การส่ง หนังสือภายใน
- การรักษา/การยืม
- การทำลายเอกสาร

และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

รับผิดชอบและดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ แห่ง

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านย่านซื่อ

๙. นางสาววิมลรัตน์ หุ่นประเสริฐ

ตำแหน่ง พนักงานบริการ
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

รับผิดชอบงาน

๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

๑.๑ งานประกันสุขภาพ

- งานบริการจัดการข้อมูลผู้มีสิทธิ

๑.๒ งานการเงิน

- รายงานเบิกเงิน พตส.
- รายงานเบิกเงิน ค่าเล่าเรียน
- รายงานเบิก ค่ารักษา

๑.๓ งานธุรการ

- การรับ/การส่ง หนังสือภายนอก

๑.๔ งานบริหารทรัพยากรบุคคล

- งานพัฒนาบุคลากร อบรมออนไลน์ (ผู้รับผิดชอบรอง)

๑.๕ งานบริหารทรัพยากร

- งานทำบัตรต่างๆ
- งานตรวจสอบวันลา (ผู้รับผิดชอบรอง)

๒. กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและคุณภาพบริการ

๒.๑ งานพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอและพัฒนาระบบสุขภาพระดับอำเภอ
(ผู้รับผิดชอบรอง)

และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

- พิมพ์งานเอกสารต่างๆ

สำเนา

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ที่ ๓๒ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ ให้เป็นไปตามความในข้อ ๒๕ แห่งระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ นั้น และให้ดำเนินการรักษาความลับของทางราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จึงแต่งตั้งนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ เพื่อให้สอดคล้องระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนี้

๑. นายพลสิต เวที นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ(ด้านบริการทางวิชาการ)
รักษาราชการแทนสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

๒. นายเอกรินทร์ กิจสมัย เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

ผู้ช่วยนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายพลสิต เวที)

สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

สำเนา

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ที่ ๓๑ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- นายพลสิต เวที สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประธานคณะกรรมการ
- นายอนุรักษ์ มาลาลักษมี ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลย่านซื่อ
คณะกรรมการ
- นายพอล เทียมทิพย์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะทำงาน
- นายอดิศักดิ์ เสียงใหญ่ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน คณะทำงาน
- นายเอกรินทร์ กิจสมัย เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน คณะทำงาน
และเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายพลสิต เวที)

สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ดำเนินงาน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ อีกทั้งยังเป็นดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง ประจวบคีรีขันธ์

มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น พฤติกรรมบริการ ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าหน่วยงาน หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โทรศัพท์ ๐-๓๒๖๕-๔๓๓๘

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคาร
ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น โทรศัพท์ ๐๔
๓๔๕๗ ๓๒๒

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ๑๒๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐ โทร ๐-๓๒๖๔-๖๙๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษา รับ เรื่อง
ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

คำจำกัดความผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลกุดขอนแก่น

คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

คำจำกัดความผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

คำจำกัดความช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน/ทางโทรศัพท์/ ไปรษณีย์/ผู้รับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

คำจำกัดความข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำจำกัดความคำร้องเรียน

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

คำจำกัดความการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

คำจำกัดความการจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐-๓๒๖๔-๖๕๒๐

๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ๑๒๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐

๕. เว็บไซต์ <http://ssobangsaphannoi.com/muang/login.php>

กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน

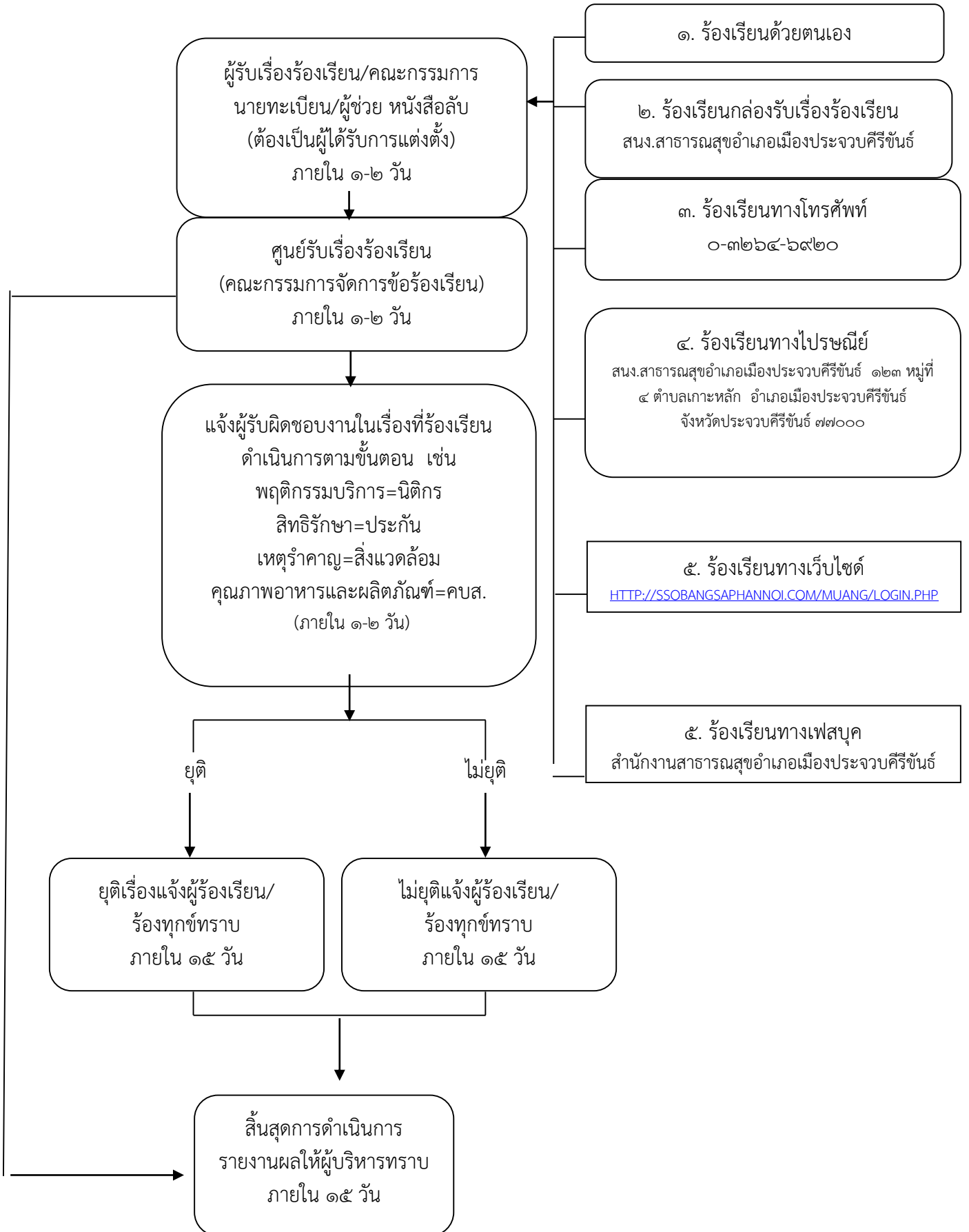
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุก ช่องทาง	ตรวจสอบทุก ๑ - ๒ วัน	ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง ร้องเรียน
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง ร้องเรียน
๓	รายงานผู้บังคับบัญชา	ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน รายงานผู้บังคับบัญชา	๒ วัน	ผู้รับผิดชอบงานเรื่อง ร้องเรียน
4	แจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ ร้องเรียน		

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ

..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ

ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑..... จำนวน.....ชุด

๒..... จำนวน.....ชุด

๓..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน๒)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ

..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ
ต่อไป

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่องตอบรับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
.....ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง

.....นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ และได้
มอบหมายให้นาย.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ และได้
จัดส่งเรื่องให้ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลได้ภายใน 15 วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(นายพลสิต เวที)

สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอเมือง

ประจวบคีรีขันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

อ้างถึงหนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องร้องเรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการ
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(นายพลสิต เวที)

สาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์