



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ อบ ๒๐๓๒ / ๑๑๕ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุญาตนำข้อมูลคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

ด้วย งานคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวาริน
ชำราบ มีความจำเป็นต้องนำข้อมูลคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ โดยมีการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระ
ราชกฤษฎีกาว่าด้วยการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานเว็บไซต์
(Government Website Standard)

ดังนั้น เพื่อดำเนินงานเปิดเผยข้อมูลคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงขอขึ้น
เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ ภายในวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔ ตามเอกสาร
และ File-electronic ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาโปรดเพื่อพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางปดมาภรณ์ จันทรโสภา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายประหัด ปาทาคำ)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
หัวหน้างานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นายสัมพันธ์ กุลพร)

สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
วัน/ เดือน/ปี : ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ: แนวทางการจัดการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

แนวทางการจัดการร้องเรียน

- การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน
- ขั้นตอนการจัดการร้องเรียน
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางปดมาภรณ์ จันทรโสภาก)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสัมพันธ์ กุลพร)

สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางปดมาภรณ์ จันทรโสภาก

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

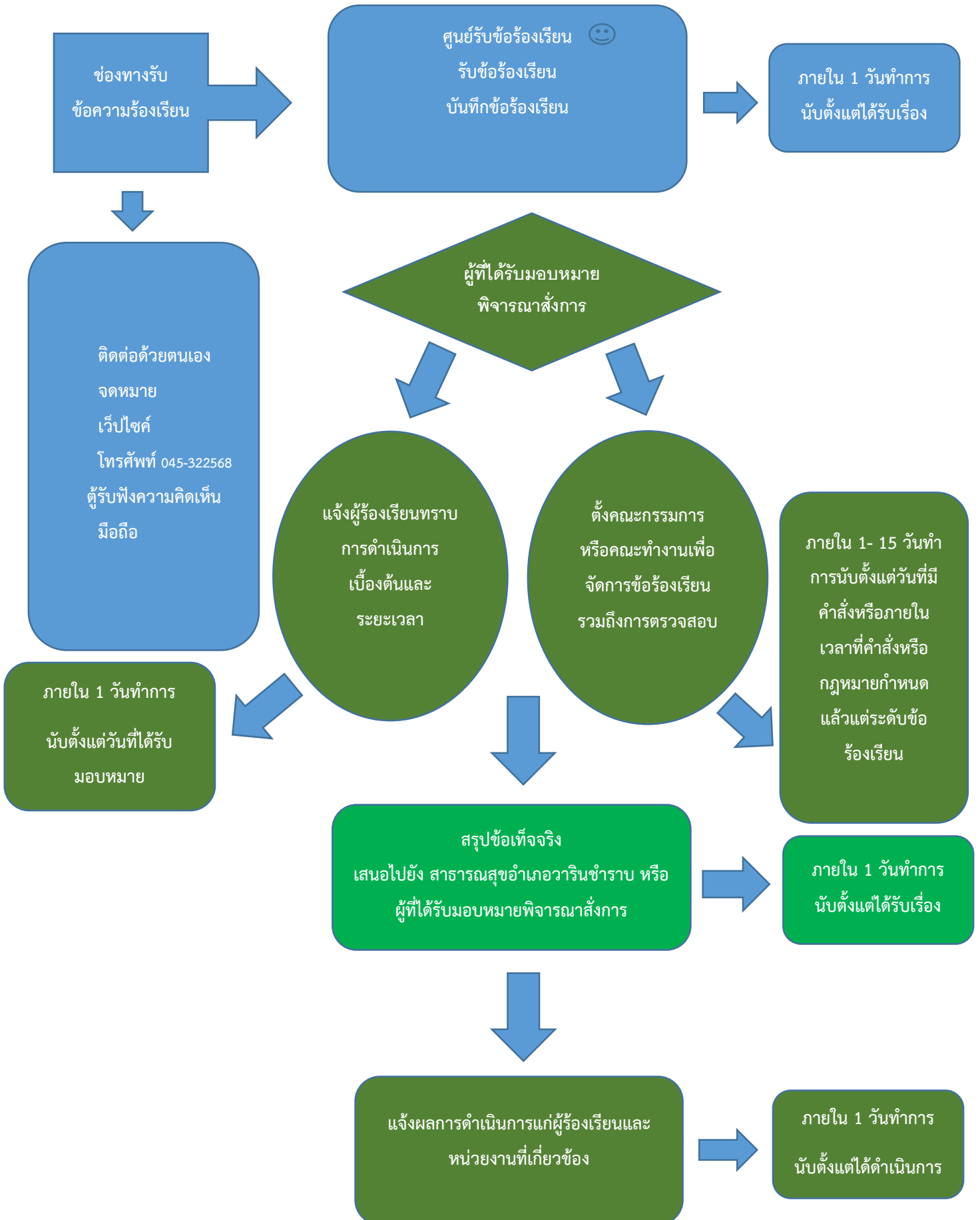
วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

กระบวนการจัดการร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ



การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การสอบถามข้อมูล	ข้อร้องเรียนไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ สสอ./ รพ.สต.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การสอบถามข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ สสอ. /รพ.สต. - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของ สสอ. / รพ.สต.
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ภายใน 7 วัน	ระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.วารินชำราบ /รพ.สต. ทุกแห่ง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ประเด็น	ประเด็น	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ความเสี่ยง	จุดควบคุม ความเสี่ยง	บันทึก (แบบฟอร์ม)	เอกสาร
1	รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับเรื่องจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	นายณัทกร วิฑิตถิรานันท์	15 นาที	เอกสารสูญหายหรือตกค้างก่อนเข้าระบบสารบรรณ	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	- ดำเนินการตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	นายณัทกร วิฑิตถิรานันท์	1 วัน	-เกิดความล่าช้าเรื่องร้องเรียนซ้ำเรื่องเดียวมาหลายช่องทาง - เกิดความล่าช้ากรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	สำเนาเอกสารต้นฉบับที่มีข้อสั่งการ
3	พิจารณาเรื่อง	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็น3 ระดับ 1,2,3 ยุติเรื่อง	นายสัมพันธ์ กุลพร	1 วัน	ระยะเวลาไม่เป็นไปตามกำหนด	จัดทำบันทึกประจำวัน	ข้อพิจารณา/สั่งการ	สำเนาหนังสือราชการ
4	ดำเนินการตามระดับ 1,2,3	- ดำเนินการตามระดับ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลตามที่กำหนด	นายณัทกร วิฑิตถิรานันท์	ระดับ 1 : 4 วัน ระดับ 2 : 2 - 15 วัน ระดับ 3 : ตาม กรรมการกำหนด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการรายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด	- มีเครือข่ายผู้ประสานงานระดับหน่วยงาน - จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน	หนังสือราชการ	
5	แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบรายงานผลการดำเนินการ	นายณัทกร วิฑิตถิรานันท์	15 วัน	ระยะเวลาไม่ทันตามกำหนด	สรุป/วิเคราะห์จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร	หนังสือราชการแบบรายงาน	สำเนาหนังสือราชการแบบรายงาน