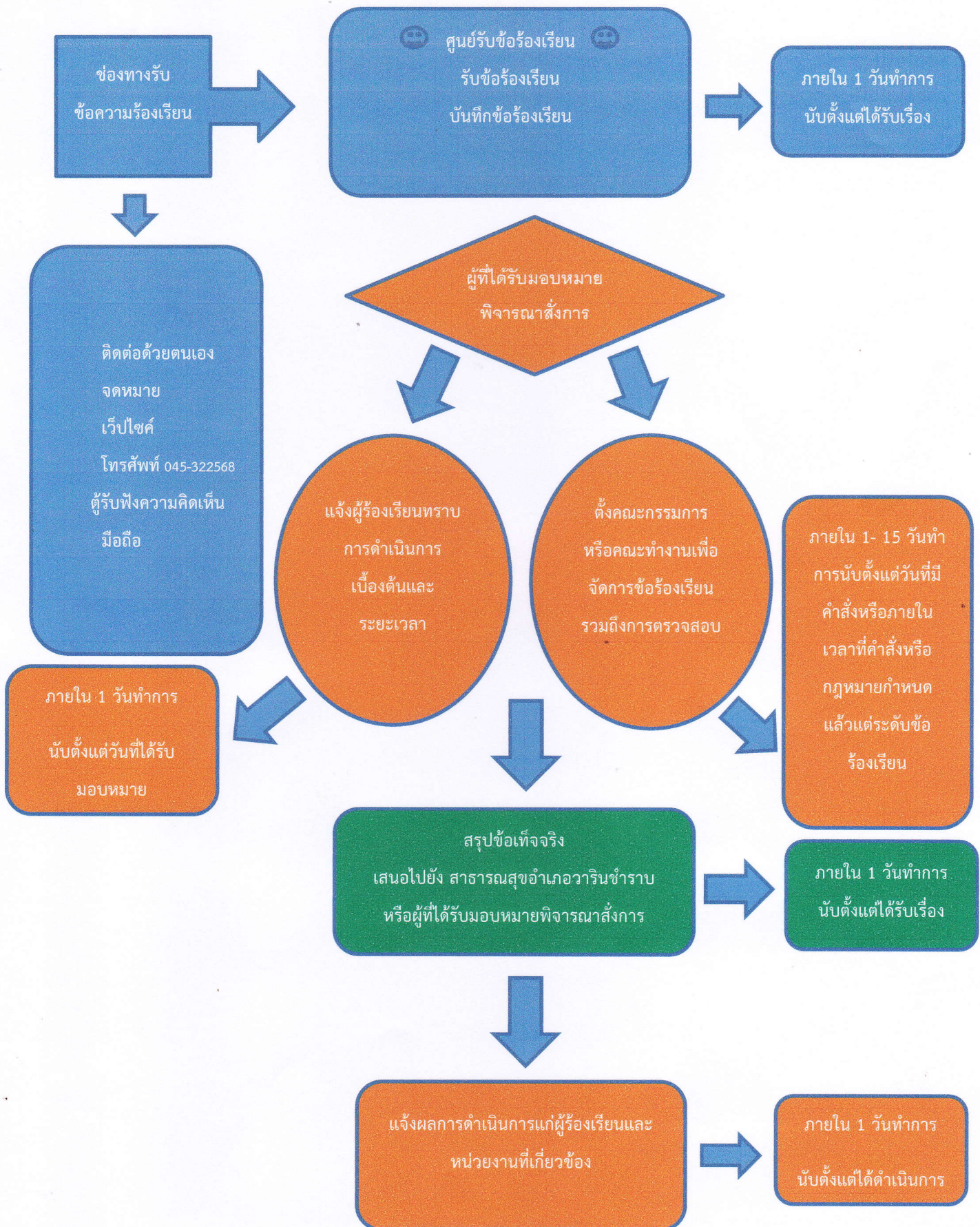


กระบวนการจัดการร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	ประเด็น	ประเด็น	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	บันทึก(แบบฟอร์ม)	เอกสาร
1	รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับเรื่องจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	นายอุทัย จันทโรสภา	15 นาที	เอกสารสูญหายหรือตกค้างก่อนเข้าระบบสารบรรณ	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	- ดำเนินการตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	นายอุทัย จันทโรสภา	1 วัน	-เกิดความล่าช้า เรื่องร้องเรียนเข้าเรื่องเดียวมาหลายช่องทาง - เกิดความล่าช้ากรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	สำเนาเอกสารต้นฉบับที่มีข้อสั่งการ
3	พิจารณาเรื่อง	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ระดับ 1,2,3 ยุติเรื่อง	นายอุทัย เลียงพิบูลย์	1 วัน	ระยะเวลาไม่เป็นไปตามกำหนด	จัดทำบันทึกประจำวัน	ข้อพิจารณา/สั่งการ	สำเนาหนังสือราชการ
4	ดำเนินการตามระดับ 1,2,3	- ดำเนินการตามระดับ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลตามที่กำหนด	นายอุทัย จันทโรสภา	ระดับ 1 : 4 วัน ระดับ 2 : 2 - 15 วัน ระดับ 3 : ตามกรรมการกำหนด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการรายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด	- มีเครือข่ายผู้ประสานงานระดับหน่วยงาน - จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน	หนังสือราชการ	
5	แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบรายงานผลการดำเนินการ	นายอุทัย จันทโรสภา	15 วัน	ระยะเวลาไม่ทันตามกำหนด	สรุป/วิเคราะห์ จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร	หนังสือราชการแบบรายงาน	สำเนาหนังสือราชการแบบรายงาน

ลายมือชื่อ.....ผู้จัดทำ

(นางจุฑารัตน์ บุญทา)

ลายมือชื่อ.....

(นายอุทัย จันทโรสภา)

ลายมือชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

ลายมือชื่อ.....ผู้อนุมัติ

(นายอุทัย เลียงพิบูลย์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ระดับ	1	2	3
ประเภท	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การ สอบถามข้อมูล	ข้อร้องเรียนไปตัวเอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากหน้างานที่ สสอ./ รพ.สต.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อ มาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไข ได้ด้วยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การ สอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สสอ. /รพ.สต. - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของ สสอ. / รพ.สต.
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ภายใน 7 วัน	ระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.วารินชำราบ /รพ.สต.ทุกแห่ง