



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ (บริหารทั่วไป) จังหวัดชลบุรี โทร. ๐๓๘ ๑๖๖๒๖๔
ที่ ขบ ๑๑๓๓/๒๑ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางการร้องเรียนของ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน สาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๙ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
เกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ และช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
เกาะจันทร์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่

ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ขออนุญาตเผยแพร่เอกสารดังกล่าวบนเว็บไซต์
ของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารฯ ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

อชิรพัฒน์

(นายอชิรพัฒน์ ศรินนทวัชร)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน สาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควรพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ข้อมูล
ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

อชิรพัฒน์
5 ม.ค. ๖๙

พว/อ.สุภาว ๒๕๖๙

- ๖ ม.ค. ๒๕๖๙



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

จังหวัดชลบุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ได้เห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ประชาชนได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับการบริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน บุคลากร และประชาชนที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

มกราคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	2
ระยะเวลาการดำเนินการ	3
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	3
วิธีการร้องเรียน	3
ช่องทางการร้องเรียน	4
บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน	4
มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน	4
ระบบติดตามและประเมินผล	5
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7
บรรณานุกรม	8

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย มาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการ จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อ สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา 41 กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ใดที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ 19 กำหนดให้ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์ป่วย หรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะ ให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้ และข้อ 25 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ต้องแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ หรือกระทำในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นใดตามที่คณะกรรมการ กำหนดภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับความร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐาน ของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ให้เป็นตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน

2. เพื่อเผยแพร่ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ให้แก่ประชาชนและผู้มารับบริการ

ขอบเขต

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ดำเนินงานตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคจากการร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณสุขอำเภอ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

1. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน

1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล หรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038-166264 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียน โดยต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและกฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นทราบภายใน 3 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก โดยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สาธารณสุขอำเภอทราบและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4. การตอบข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ต้องรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอรอบ พร้อมกับแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด

5. การรวบรวมข้อมูล

งานประกันสุขภาพจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอสาธารณสุขอำเภอรอบเป็นประจำทุก 6 เดือน (หากมีเรื่องร้องเรียนให้รายงานทุก 3 เดือน)

6. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานประกันสุขภาพ งานบริหาร และงานนิติการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะฉัง

ระยะเวลาดำเนินการ

1. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่: ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ส่วนกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

2. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด

3. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนให้สาธารณสุขอำเภอรอบตามเวลาที่กำหนด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอให้สาธารณสุขอำเภอรอบ

วิธีการร้องเรียน

1. **ร้องเรียนด้วยตนเอง** ผู้ร้องเรียนแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการ ที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)

2. **ร้องเรียนในนามนิติบุคคล** ผู้ร้องเรียนแสดงเอกสาร ดังนี้

- สำเนาหนังสือรับรองที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3. กรณีให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน ผู้ร้องเรียนแทนแสดงเอกสาร ดังนี้

- หลักฐานของผู้ร้องเรียน ตามข้อที่ 1 หรือข้อที่ 2
- หนังสือมอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้ร้องเรียนแทน/ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ช่องทางการร้องเรียน

1. ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เบอร์โทร 038-166264

2. ช่องทางจุดบริการประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เลขที่ 8 หมู่ 1 ต.เกาะจันทร์ อ.เกาะจันทร์ จ.ชลบุรี

3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail: kochan_moph@hotmail.com

4. ช่องทางเพจเฟซบุ๊ก

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

5. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน

www.ssokochan.go.th

เวลาการให้บริการ: วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30-16.30 น.

บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
2. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
3. พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน
4. สรุปประเด็น วิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ
5. ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
6. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ
7. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. ประเมินปัญหาอุปสรรคจากการจัดการร้องเรียน
9. รายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน เสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เวลา.....

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....

ที่อยู่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล).....

หน่วยงาน..... สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

.....

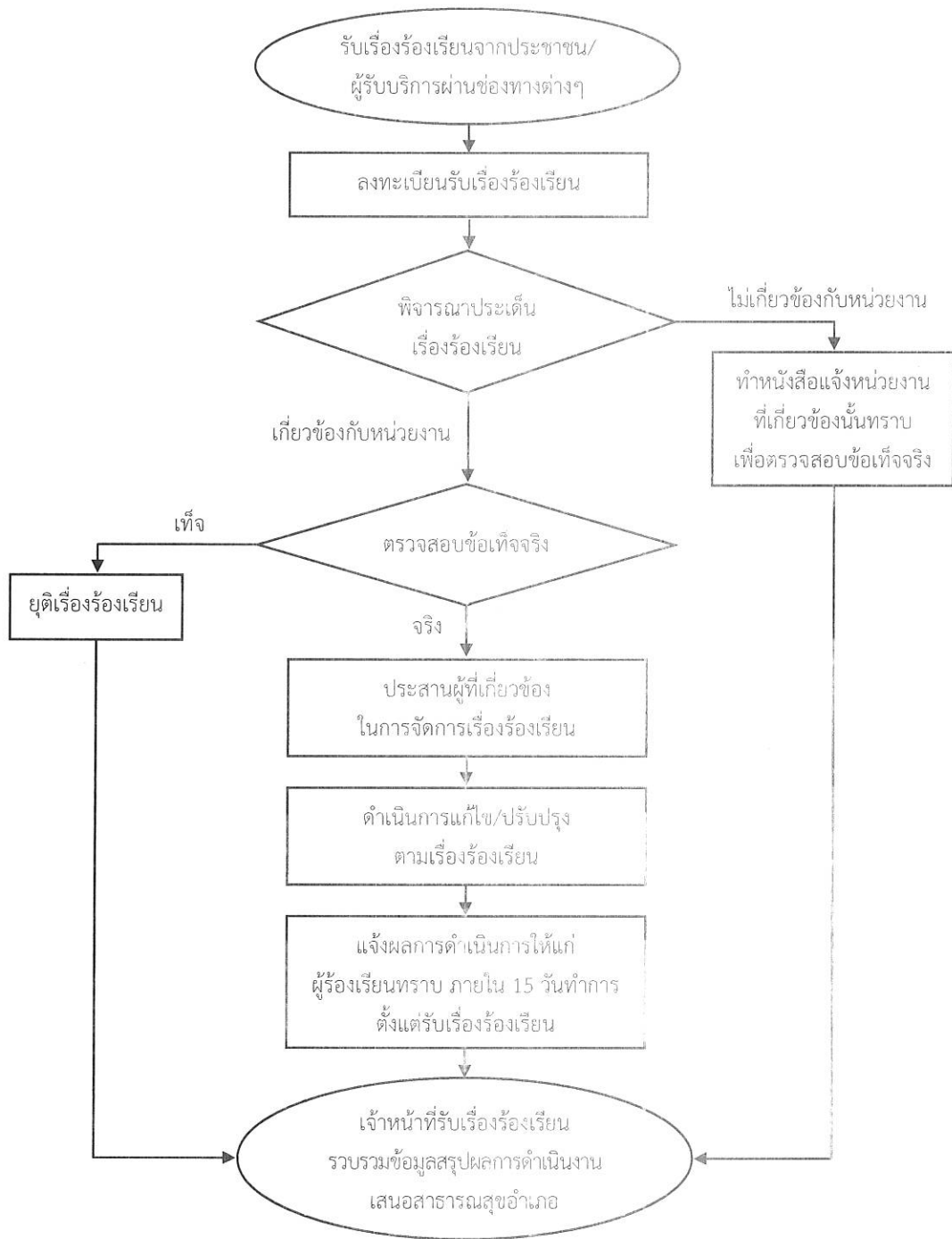
.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี



บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2546). พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. <https://acoc.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/608/iid/4944>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2553). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540. www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=16046&filename=gennews_statute
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551. www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/act_law2551.pdf
- สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2566). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. <https://inspector.mof.go.th/2023/09/ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี-2/>



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์
จังหวัดชลบุรี