

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
2. หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๘
3. หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๘
4. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร: <http://www.snkhosp.go.th/snkwweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>
5. ช่องทางกลุ่มไลน์: สสอ.ศรีนคร
6. ช่องทางเว็บเพจFacebook.com./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

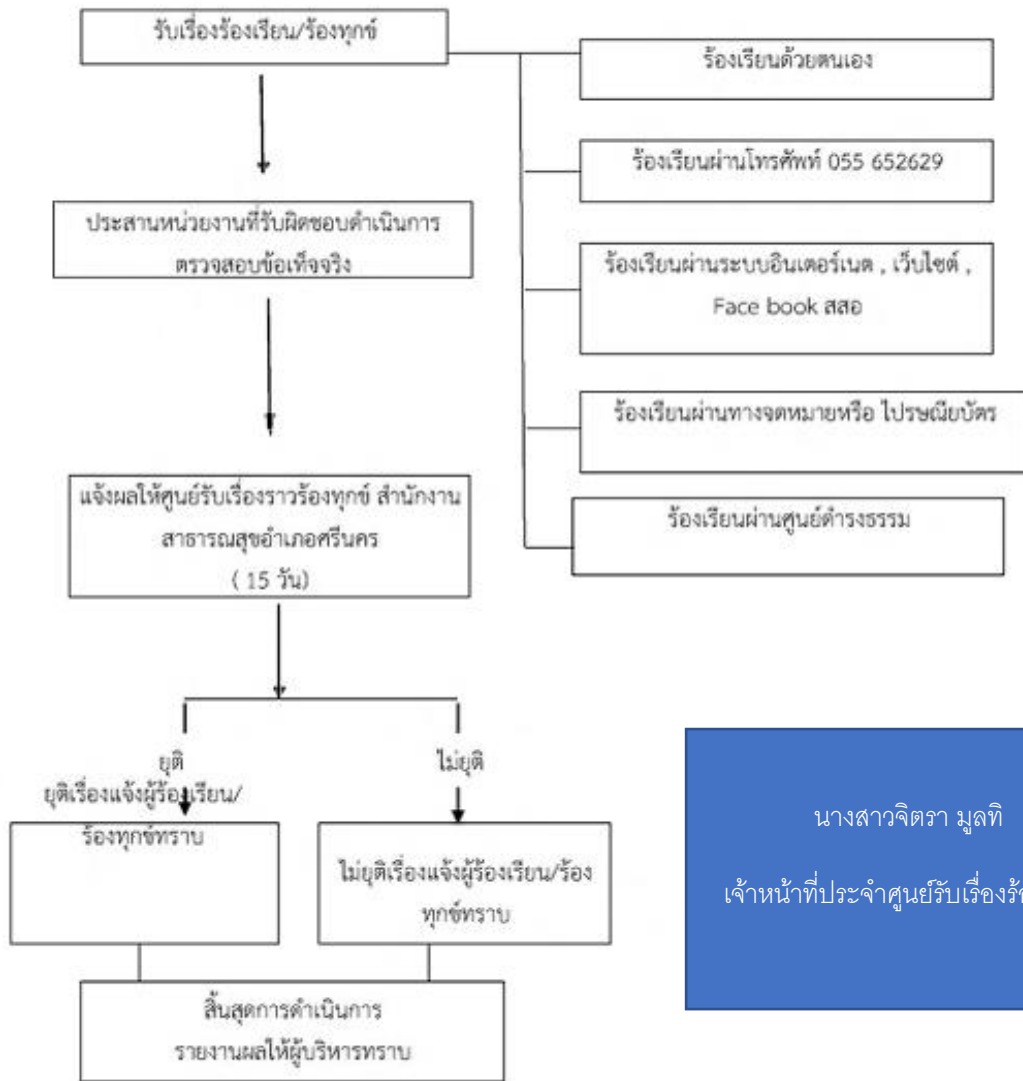
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น – 16.30 น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน ต้องอาศัยทีมใกล้ เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความคิด วินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อินสตา แกรม ไลน์ ไลน์ดอทคอม เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เกลี่ย -คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนระดับ จังหวัด
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ หน่วยงาน การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร สสอ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



นางสาวจิตรา มุลทิ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บเพจสำนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055652629	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Face bookของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : MOIT ๙ หลักฐานแสดงการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเกี่ยวกับ การเสริมสร้างและ
พัฒนาทางด้านจริยธรรมและการมีวินัยรวมทั้งการป้องกันมิให้กระทำผิดวินัย

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบท้าย)

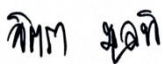
บันทึกข้อความขออนุมัติดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาบุคลากร

Link ภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง





(นางสาวจิตรา มุลทิ)

(นายเชาวลิต เลื่อนลอย)

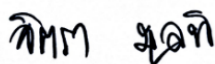
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

