



คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

- 1.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
- 2.หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๕๕๖๕๖๖๒๔
- 3.หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๖๖๒๔
- 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 การจัดการกับเรื่องร้องเรียนบนพื้นฐานของหลักการที่องค์กรได้รับการ สกใจ หรือได้มีสัญญา เพื่อบังคับผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

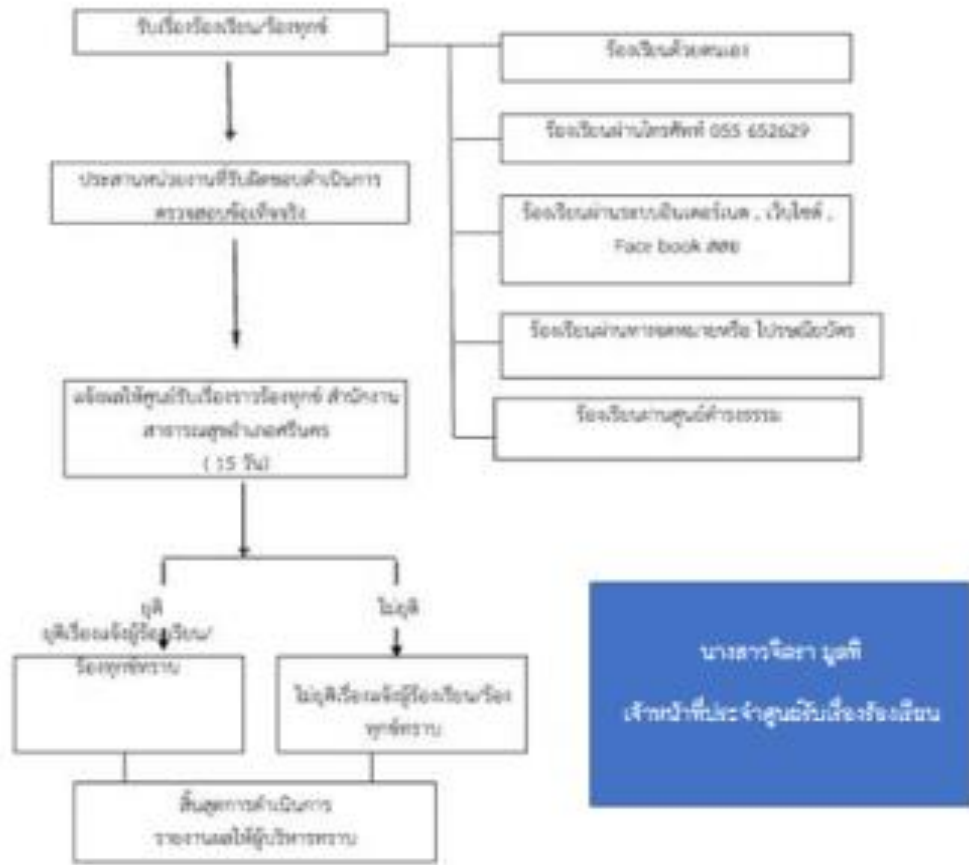
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น. – 16.30 น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ การ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อร้องเรียน ชัดเจนตรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน แต่ต้องการแก้ไข ข้อบกพร่อง / ให้อัตโนมัติ / ช่วยเหลือ ในการให้บริการ	การตอบสนองเมื่อได้รับการ ให้บริการและสถานที่ สำนักงานสามารถสุ่มผ่าน	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องผิด	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน แต่มีการขู่ข่ม และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องผิดๆ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งข้อ ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน ข้อกล่าวหาที่ไม่ จริง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข เรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขโดย ข้อร้องเรียน สสจ.	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยข้าราชการ เจ้าหน้าที่ การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการใช้ข้อเท็จจริง การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิต เตอร์ ไลน์ ทรูปลูกสนุก เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมไม่ลงมือ คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนกรณี ผิดๆ
๔	ข้อร้องเรียน บดขยี้ อำนาจ หน่วยงาน การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องดำเนิน	การร้องเรียนที่หน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุข ให้บริการที่มีผลกระทบ (กรณี)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมไม่ลงมือ คณะกรรมการ บริหาร สสจ. หน่วยงาน ระดับจังหวัดไม่ เช่น สสจ.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการการรับซื้อโรงเรือน โรงสุกซ์ มีหน้าที่รับเรื่องราวโรงเรือน ซื้อโรงเรือน บริหารจัดการซื้อโรงเรือน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงหรือระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำนัน ศิลปินประณิบสกล รวมถึงใช้กลไกสื่อการมีพิพาทหรือข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวโรงเรือน ได้แก่

-ผู้รับเรื่องราวโรงเรือน / ข้อพิพาท

-โรงเรือนผ่านทางการสหภาพถึงผู้เกี่ยวข้อง

-โรงเรือนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือโรงเรือน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล อพามาเมื่อชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-โรงเรือนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-โรงเรือนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บบอร์ด กระตุ้ต่างๆ เป็นต้น ให้มีผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

-โรงเรือนทางสื่อ สัมพันธ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาหลักฐานเชิงนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการซื้อโรงเรือน" ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำนัน ศิลปิน ในหน่วยงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอีกหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดย
มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055652629	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Face bookbot สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์บัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วัน/เดือน/ปี : 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2565

หัวข้อ : เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

<http://www.snkhosp.go.th/snkwweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

จิตรา มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2565

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเชาวลิต เลื่อนลอย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2565

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

จิตรา มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2565

