



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โทร. ๐ ๕๕๖๕ ๒๖๒๙

ที่ สท ๐๙๓๓/๑๖๐

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๖ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

ด้วย งานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ได้คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ต่อไป

ทิทาท มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ- อนุญาต

(นายเชาวลิต เลื่อนลอย)

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
2. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
3. หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
4. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร: <http://www.snkhosp.go.th/snkweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>
5. ช่องทางกลุ่มไลน์: สสอ.ศรีนคร
6. ช่องทางเว็บเพจ Facebook.com./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ ครอบคลุม การจัดการกับเรื่องร้องเรียนจนถึงแนวสแตนด์สแตนด์จนถึงการให้บริการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

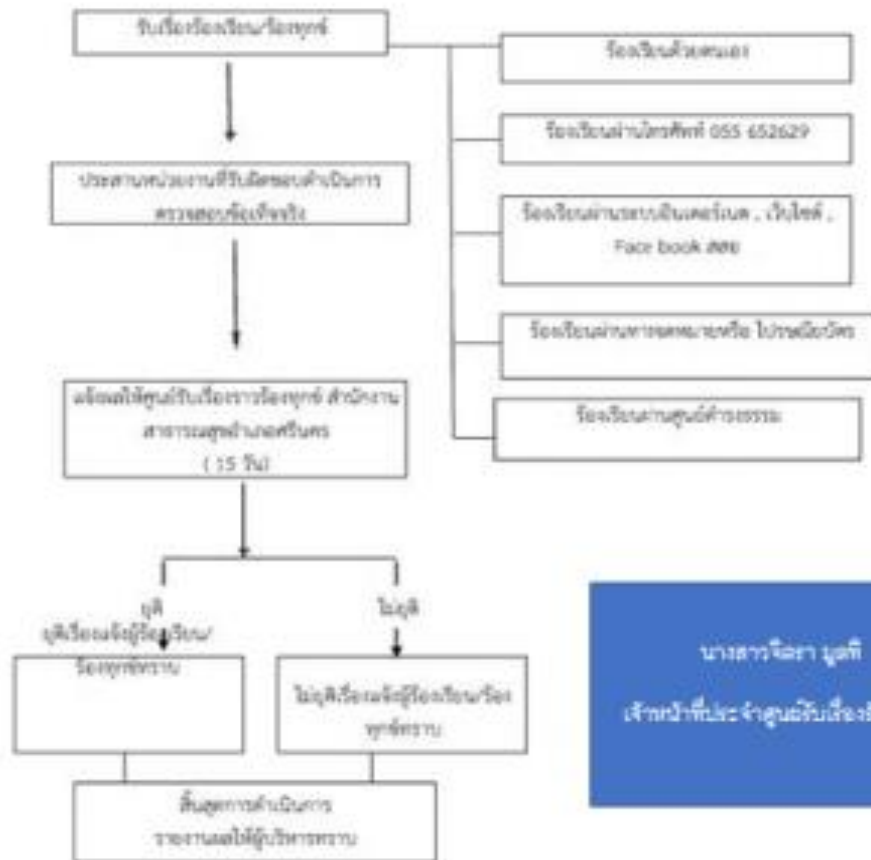
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น. – 16.30 น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	จัดตั้งทีม จัดการเรื่อง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน กรณีส่งมาแต่ไม่ได้ ข้อมูลครบ / ให้อัตโนมัติ / พลาด ในการให้บริการ	การสนทนาหรือให้บริการ ให้บริการและสถานที่ สำนักงานสาขาตามสาขา	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สาขาตามสาขา
๒	จัดเรื่องเรียน เรื่องผิด	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน กรณีการทุจริต และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สาขาตามสาขา	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการต่อ เจ้าพนักงานในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สาขาตามสาขา
๓	จัดเรื่องเรียน เรื่องผิดๆ	-ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งข้อ ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน จัดหาข้อเท็จจริง เพิ่มเติม และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขด้วย ทีมบริหาร สกส.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความเสียหายจากเหตุ เจ้าพนักงาน -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิต เตอร์ ไลน์ ฯลฯ	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมป้องกันสื่อ คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนระดับ จังหวัด
๔	จัดเรื่องเรียน บนช่องทาง ต่างๆ หน่วยงาน การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้สื่อข่าว ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องดำเนิน	-การร้องเรียนที่หน่วยงาน ของสำนักงานสาขา ให้บริการที่ผิดพลาด (เช่น ๗)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมป้องกันสื่อ คณะกรรมการ บริหาร สกส. -หน่วยงาน ระดับจังหวัด เช่น สกจ.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



นางสาวจิตตา บุคที
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับซื้อโรงเรียน โรงเรียนที่มีปัญหาในโรงเรียนหรือโรงเรียน ที่โรงเรียน บริหารจัดการซื้อโรงเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงหรือระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กับกับ สโมสรประจักษ์นิต รวมถึงผู้เกี่ยวข้องกรณีพิพาท/ข้อพิพาท เป็นที่ขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางในการรับซื้อโรงเรียน ได้แก่

- ผู้ในโรงเรียน / ข้อคิดเห็น

- โรงเรียนผ่านการจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

- โรงเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหน่วยงานซื้อโรงเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการซื้อโรงเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล อพามาชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- โรงเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการซื้อโรงเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- โรงเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บบอร์ด กระดาษต่างๆ เป็นต้น ให้มีผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

- โรงเรียนทางสื่อ สัมพันธ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน ฝ่ายมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการซื้อโรงเรียน" ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอีกหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดย
มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข	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 เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Face bookขอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางรถศรทภย ไปรษณีย์บัตร	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 : ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : หลักฐานที่แสดงถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบท้าย)

๑.คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ประจำ
งบประมาณพ.ศ.๒๕๖๖

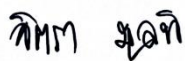
๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

<http://www.snkhosp.go.th/snkwweb/index.php/๒๐๒๑-๑๒-๒๔-๐๗-๕๘-๒๑.html>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

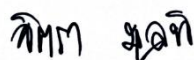


(นายชาวลิต เลื่อนลอย)

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

