

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



<https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter22>

Facebook :ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๒ วัดปากบ่อ

ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	3
คำจำกัดความ	3
ประเด็นข้อร้องเรียน	6
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	6
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	7
บทที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงาน	8
กระบวนการ	8
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
การรายงาน	10
การติดตาม	10

บทที่ 1 บทนำ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงาน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน กับสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3. คำจำกัดความ

3.1 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อจากการให้บริการของกรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

3.4 ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.5 ศูนย์รับข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.6 เจ้าหน้าที่คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

3.7 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

3.8 ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับ บริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจ ส่วนตัว

3.9 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผล ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคง ในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3.10 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่วไป	ภายใน 15 วัน
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 15 วัน
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนและน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน 12 วัน
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจจึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 10 วัน
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน

3.11 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิหนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.12 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.13 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

3.14 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.15 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.16 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ และการรายงานผล

4. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

1. การให้บริการ
2. การบริหารจัดการ
3. ค่าตอบแทน
4. การทุจริตของเจ้าหน้าที่
5. วินัยข้าราชการ
6. อื่น ๆ

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือ

เสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

5.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3 การใช้บริการร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

5.4 เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

5.5 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนทนาก็ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

7. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

7.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 56, 57 และ 59

7.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25

7.3 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 หมวด 10 การร้องทุกข์มาตรา 122, 123, 124 และ 125

7.4 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42

7.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.2552

7.6 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.2548 ข้อ 8, 9 และ 12

7.7 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

บทที่ 2

1. กระบวนการ

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

1.2 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

1.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

1.3.1 ผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องยา อาคาร 1 ชั้น 2 และหน้าห้องทันตกรรมอาคาร 1 ชั้น 4

1.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ 235 ซอยอ่อนนุช 35 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กทม. 10250

1.3.3 โทรศัพท์หมายเลข 02-349-1817 ต่อ 401 ผู้อำนวยการศูนย์ฯ22 ต่อ 403 หัวหน้าพยาบาลฯ

1.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ อาคาร 1 ชั้น 2 งานบริการผู้ป่วยนอก

1.3.5 E-mail : health022@hotmail.com

1.3.6 Website : <https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter22>

1.3.7 Facebook :ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

1.3.8 Line : @075ioeep ไลน์ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๒ วัดปากบ่อ

1.3.9 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ผ่านโทรศัพท์ Call center 1555

1.3.10 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางกรุงเทพมหานคร TraffyFondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)

1.4 การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

1.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

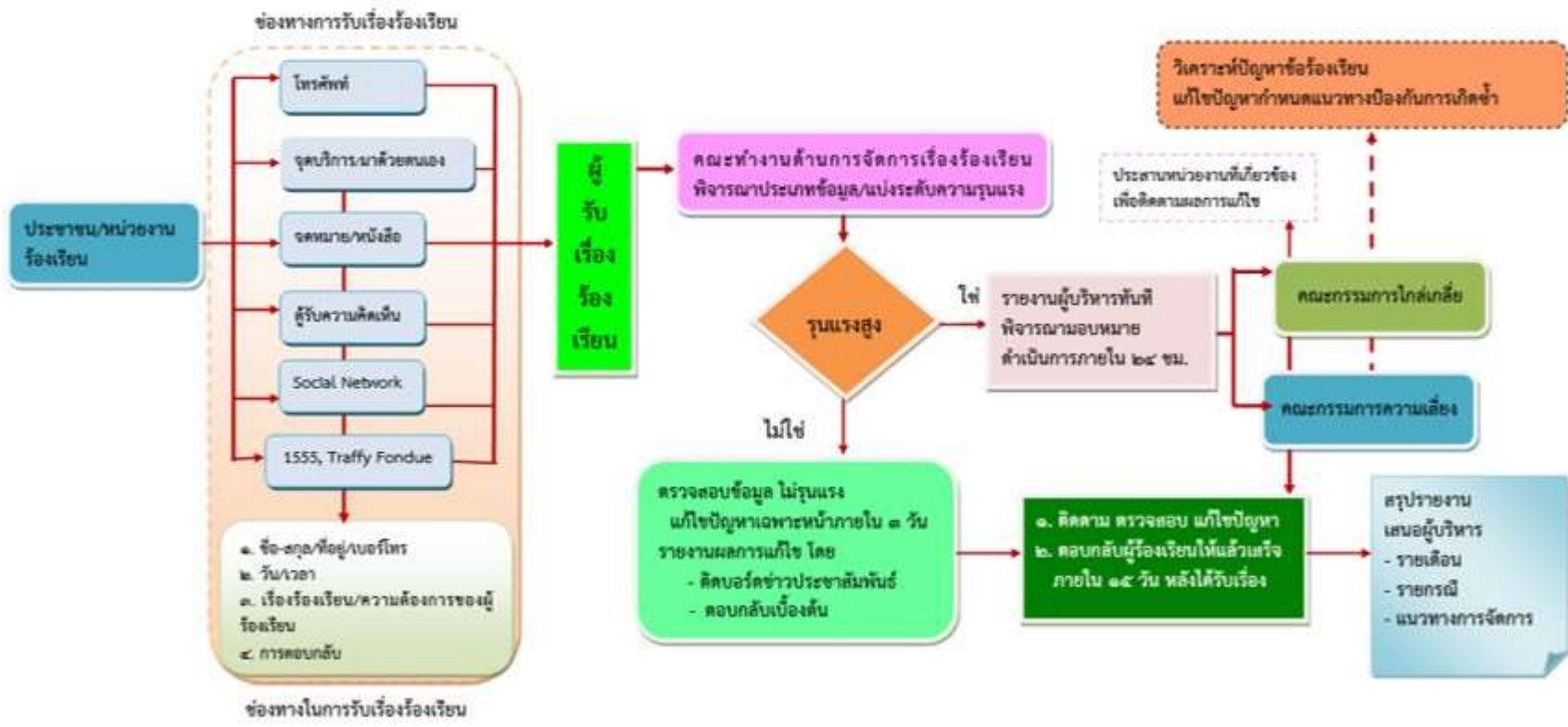
1.4.2 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่งรายงานผลให้สำนักอนามัยทราบภายใน 15 วันทำการ

1.4.3 ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของการดำเนินการ

1.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และสำนักอนามัยทราบภายใน 15 วันทำการ

กระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๒ วัดปากบ่อ



รายงานสรุปข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ
ประจำเดือน.....

ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนประจำเดือน มกราคม 2566 ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ ได้รับเรื่องข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน.....เรื่อง จำแนกเป็น ข้อคิดเห็น.....เรื่อง ข้อร้องเรียน.....เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ.....คำชมเชย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ..... ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

	ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1			
2			
3			

จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1			
2			
3			

แบบฟอร์มการติดตาม

แบบติดตามงาน ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
 ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 วัดปากบ่อ

ลำดับ	เลขที่หนังสือส่ง/ลงวันที่	เรื่อง	การดำเนินการ	หมายเหตุ