



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย
กลุ่มงานยุทธศาสตร์
โรงพยาบาลแม่ลาน
อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน
ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและองร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ
จัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอาณาหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลเช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุขการให้บริการ
ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา-ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการ
ค่าธรรมเนียมเป็นต้นโดยในการดเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว
ร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒

โรงพยาบาลแม่ลานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่อ/ร้องร้องเรียนทุกข์เพื่อใช้สำหรับ
ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่
ดี

รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลได้กำหนด
กระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยง
าน

หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่
า

ของเทศบาลที่สามารถมาเป็นเครื่องมือในการดเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึง
ประเทศไทย

โรงพยาบาลแม่ลาน

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| คำนำ | |
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๔ |
| ๒. ขอบเขต | ๔ |
| ๓. คำจำกัดความ | ๔ |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๔ |
| ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | |
| ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕ |
| ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ | ๕ |
| ๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๖ |
| ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | |
| ๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๗ |
| ๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๘ |
| ๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๙ |
| ๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๐ |
| ๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์๑๐ | ๑๑ |
| ๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๑ |
| ๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๑ |
| ๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล | ๑๑ |
| ๖.๒ ผู้รับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๑ |
| ๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๑ |
| ๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๑ |
| ๘. ระบบติดตามและประเมินผล | ๑๑ |
| ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ | ๑๒ |

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลแม่ลาน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการส่ง ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง/ร้องทุกข์เรียนโดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อเตรียมตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรี าบลเวียงคุกเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

๓. ค าจกััดความ

“ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆเช่น สำนักงานเทศบาล าบลเวียงคุก เบอร์โทร ๐๔๒- ๔๓๘๑๔๕ ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์ของเทศบาล าบลเวียงคุก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองและหน่วยงานอื่นไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้เดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่ลาน หน้าที่อนุมัติควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลานมีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารคลังสิน การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ ควบคุมอาคารงานประปา งานไฟฟ้า ด้านสาธารณสุข

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลต.บาลเวียงคุกหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่น ๆ ดเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อดด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ที่ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล นำเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ ๑๑๓

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์โรงพยาบาลแม่ลาน ๐๗๓ ๔๖๙๔๘๒-๘๓

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

(๔) เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาน www.maelamhos.com

(๕) ส่งจดหมายมาที่ โรงพยาบาลแม่ลาน ๑๒๘ ม.๖ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ อาคารอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลแม่ลาน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ด าเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดท ำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามล าดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด าเนินการพร้อมท ำ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการด าเนินงานให้ทราบภายใน๗วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอ

าเภอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด าเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ด าเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระส าคัญพอสมควรไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ความเห็น ความต้องการเสนอแนะฯ ต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ ให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดท ำบันทึกข้อความเสนอผู้บ ำ เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด าเนินการพร้อมทั้งก ำหนดให้หน้ รายงานผลการด าเนินงานให้ทราบภายใน๗วันท ำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอ ำเภอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด าเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ด ำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถด าเนินการต่อได้หรือไม่ด าเนิน การ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับค

าตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ด ำรงธรรมก ำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้กลั่นแกล้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบล

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดท ำบันทึกข้อความและหน

ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด าเนินการพร้อมทั้งก ำหนดให้เกี่ยวข้องรายงานผลการด าเนินงานให้ทราบภายใน๗วันท ำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ๙๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์-สกุลผู้ร้องไม่มีที่(ไม่มีชื่ออยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่งFAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้วหน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติรายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานยกเทศมนตรีงานโรงพยาบาลแม่ลานเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๘ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

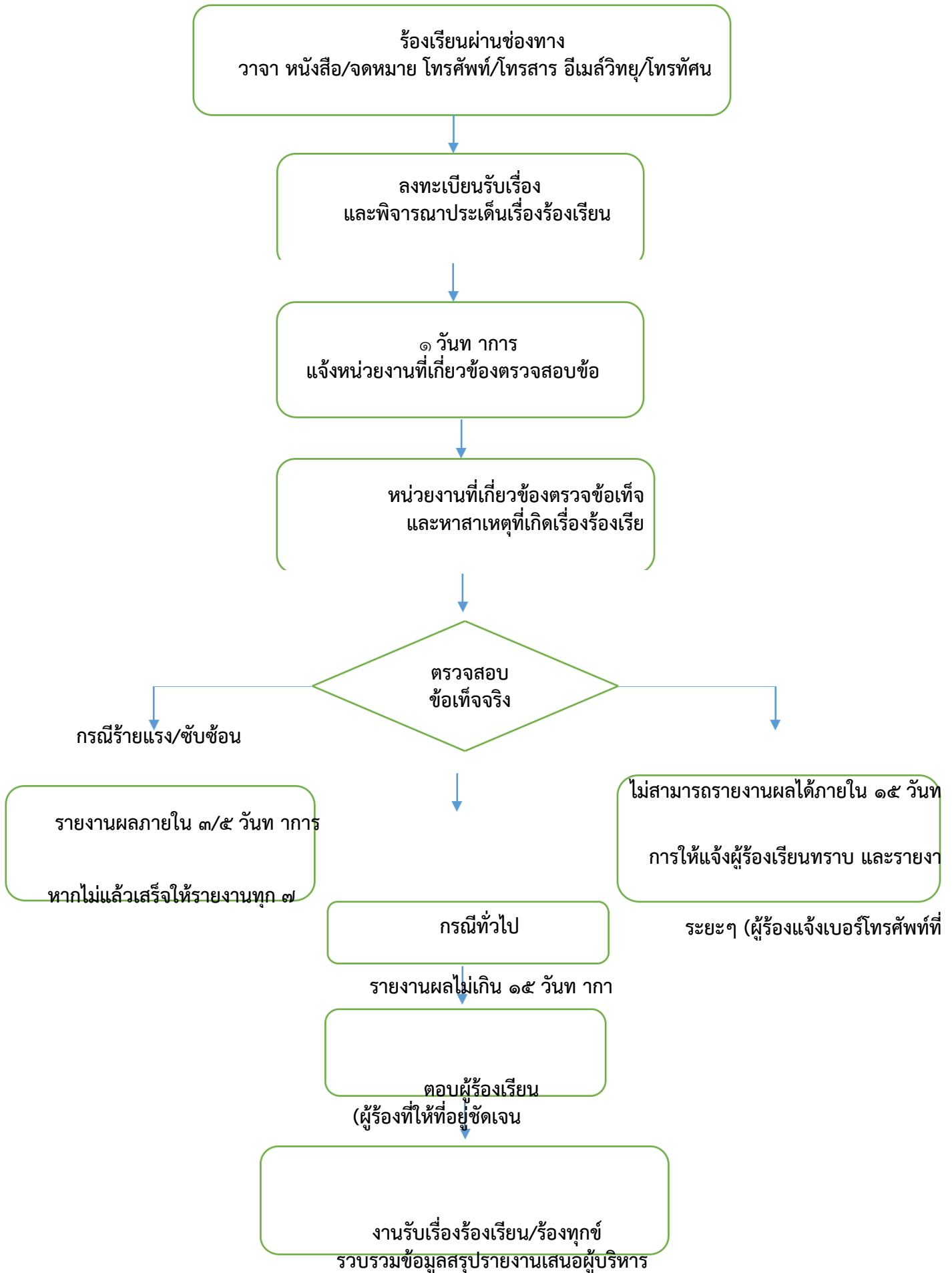
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน(ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

| ลำดับ | รายละเอียด | ระยะเวลา ดำเนินการ | หน่วยงาน รับผิดชอบ |
|--------------|---|-----------------------|-------------------------------------|
| ขั้นตอนที่๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑ วันทำการ | กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร |
| ขั้นตอนที่๒ | วิเคราะห์เรื่อง | | |
| ขั้นตอนที่๓ | การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | | |
| ขั้นตอนที่๔ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง/ร้องทุกข์แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรีต. าบลเวียงคุก กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง๓วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน๕วัน | ๗ วันทำการ | หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่๕ | แจ้งเตือนครั้งที่๑ให้รายงานภายใน๕ วันทำการ | ๕ วันทำการ | หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่๖ | แจ้งเตือนครั้งที่๒ให้รายงานภายใน๓ วันทำการ | ๓ วันทำการ | |
| ขั้นตอนที่๗ | หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีต. าบลเวียงคุกเพื่อพิจารณาสั่งการต | ๑ วันทำการ | กองวิชาการ แผนงาน |
| ขั้นตอนที่๘ | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข | ๗ วันทำการ | กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร |
| ขั้นตอนที่ ๙ | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ | ๑๕ วันทำการ | กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร |

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะท าหนังสือแจ้งหน เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับ ำแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน๑๕วันทำการยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน๓วัน ท การ กรณีมีการแก้ไขปัญหมาแล้วแต่ยังไม่ได้ช้อยุติให้รายงานทุกๆวัน
- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า๕วัน ท การต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด ำเพื่องานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาล พิจารณาทหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้อง/ รทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง)และบันทึกลงใน ฐานข้อมูลพร้อมทั้งเสนอผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้อง/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางไต่ยนหรัศัพทู้ดตามด้วยตนเองและหาก ไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูล/ร้องทุกข์ของร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเสนอแนะผู้บริหารและ ทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายวรวิทย์ จันทร์ซุม โทร ๐๘๖๐๙๖๖๐๔๔๒๙

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่อง/ร้องทุกข์เรียน

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลต. าบลเวียงคุก

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน(เพื่อประกอบการพิจารณาดังนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก การร้องเรียนนี้)

ชื่อ-

นามสกุล.....

.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ต. บลา/แขวง..... อ. เกา/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน(ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ต. บลา/แขวง..... อ. เกา/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

- ร้องเรียนเรื่องทั่วไปแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ.....
- ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ.....
- อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้วหาก
ไม่ได้รับการตอบรับภายใน๑๕วันทำการติดต่อสอบถามได้ที่โรงพยาบาลแม่ลาน
ร้องเรียนร้องทุกข์โทรศัพท์ ๐๗๓ ๔๖๙๔๘๒-๘๓ , ๐๗๓ ๔๖๙๔๘๘

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ท ำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลา
ในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำ
การสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน
เป็นอันตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องร่วร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลแม่ลาน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับ
คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ
ประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้เรื่อง
ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลานทั้ง
ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
กลุ่มงานยุทธศาสตร์
โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี