




**ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสำโรง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี**

ลำดับ	ประเด็น	ประเด็น	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	บันทึก(แบบฟอร์ม)	เอกสาร
1	รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับเรื่องจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	นายสากล สีทากุล	15 นาที	เอกสารสูญหายหรือตกค้าง ก่อนเข้าระบบสารบรรณ	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	- ดำเนินการตรวจสอบรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น  - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	นายสากล สีทากุล	1 วัน	-เกิดความล่าช้า เรื่อง ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดียวกัน หลายช่องทาง  - เกิดความล่าช้ากรณี เรื่อง ร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	สำเนาเอกสารต้นฉบับที่มีข้อสั่งการ
3	พิจารณาเรื่อง	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ระดับ 1,2,3 ยุติเรื่อง	นายวานิช สายยีน	1 วัน	ระยะเวลาไม่เป็นไปตามกำหนด	จัดทำบันทึกประจำวัน	ข้อพิจารณา/สั่งการ	สำเนาหนังสือราชการ
4	ดำเนินการตามระดับ 1,2,3	- ดำเนินการตามระดับ  - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลตามที่กำหนด	นายสากล สีทากุล	ระดับ 1 : 4 วัน ระดับ 2 : 2 - 15 วัน ระดับ 3 : ตามกรรมการกำหนด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการรายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด	- มีเครือข่ายผู้ประสานงานระดับหน่วยงาน  - จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน	หนังสือราชการ	
5	แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทราบรายงานผลการดำเนินการ	นายสากล สีทากุล	15 วัน	ระยะเวลาไม่ทันตามกำหนด	สรุป/วิเคราะห์ จัดทำ รายงานเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร	หนังสือราชการแบบรายงาน	สำเนาหนังสือราชการแบบรายงาน

ลายมือชื่อ  ผู้จัดทำ  
 (นายสากล สีทากุล)  
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลายมือชื่อ  ผู้ตรวจสอบ  
 (นายสากล สีทากุล)  
 ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอสำโรง

ลายมือชื่อ  ผู้อนุมัติ  
 (นายวานิช สายยีน)  
 สาธารณสุขอำเภอสำโรง

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสำโรง

อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

ระดับ	1	2	3
ประเภท	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การสอบถามข้อมูล	ข้อร้องเรียนไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ สสอ./ รพ.สต.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ/การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ สสอ. /รพ.สต. - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของ สสอ. / รพ.สต.
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ภายใน 7 วัน	ระยะเวลาตามกฎหมายที่กำหนด
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.สำโรง /รพ.สต.ทุกแห่ง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสำโรง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

