

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ช่องทางการร้องเรียน
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง ในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอ ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง ได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตังฉบับนี้ ได้รวมขั้นตอน/แนวทาง/รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง

๔ มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
ระดับข้อร้องเรียน	๒
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตังผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง(สสอ. , รพสต.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. งานบริหาร : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด , การจัดซื้อจัดจ้าง
๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม, เหตุรำคาญ
๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร, ยา, เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ)
๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ : ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่
๕. งานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัด สสอ.กันตัง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง
เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อน แต่ ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ/ ขอสิทธิ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล - การสอบถามข้อมูล ด้านคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน ทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานในสังกัด สสอ.กันตัง	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียน พิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสสอ.เพียง หน่วยงานเดียว	- การเรียกร้องให้สสอ. ชดเชยค่าเสียหายจาก การให้บริการที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัย ข้าราชการ - การร้องเรียนความ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องนั้นๆ	สสอ.และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เช่น อำเภอ จังหวัด กระทรวง

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของสสอ.กันตัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	-
เว็บไซต์ของสสอ.กันตัง	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนแบ่งตามความง่าย - ยากดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสสอ.เพียงหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสสอ.เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆเข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล, การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหาร สะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ-ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือไปยัง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานติดตามของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัยหรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยหรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๔ วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ-ที่อยู่จริง

(๔) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอกันตัง ทราบ(รายเดือน)

๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้สาธารณสุขอำเภอกันตังทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มงานบริหาร

๔.๒ กลุ่มงานบริหาร รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอกันตังทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

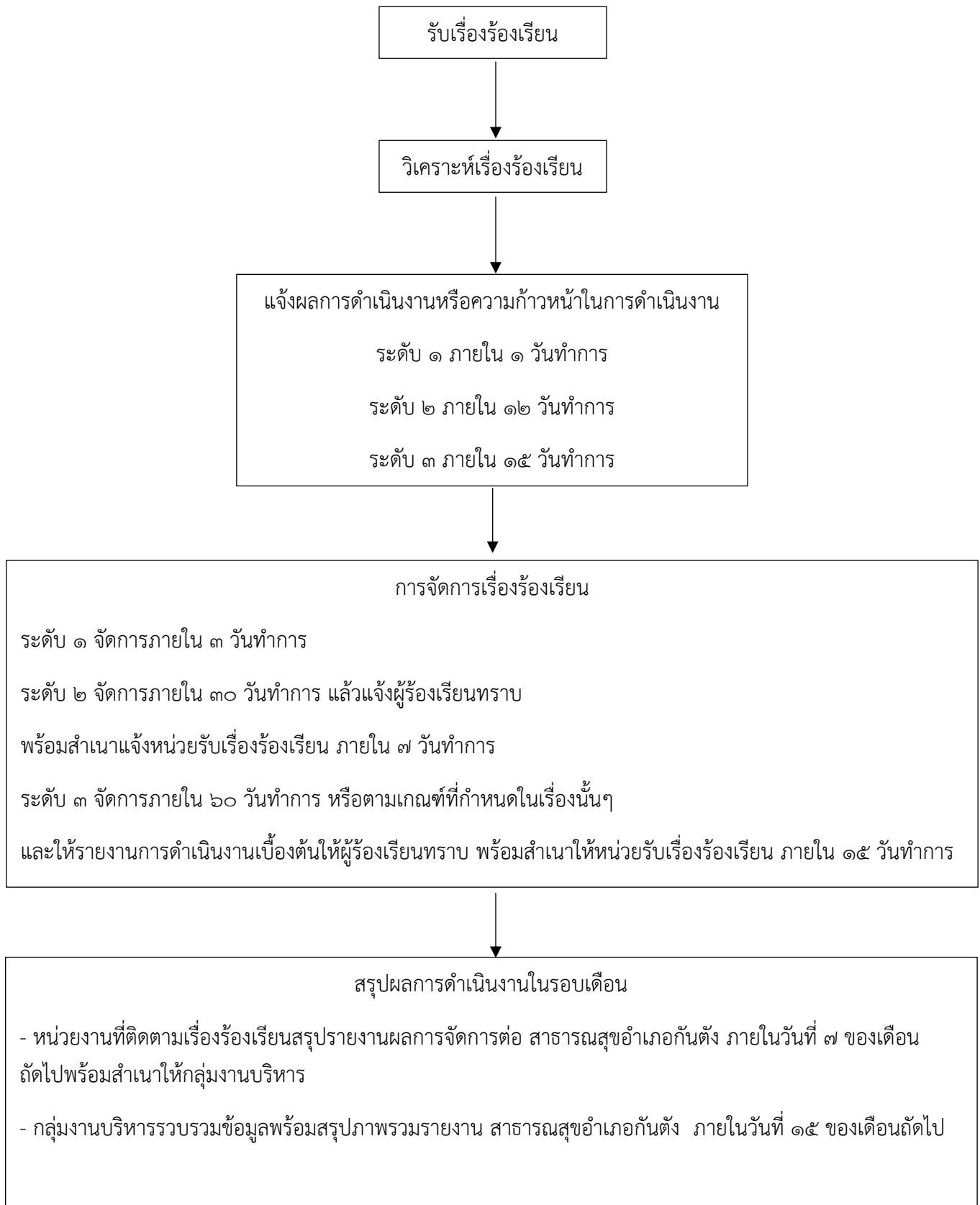
๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง

วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึง สาธารณสุขอำเภอกันตัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง ถนนตรังคภูมิ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๕-๒๕๒๔๕๙ ในเวลาทำการ
๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐๙๕-๒๕๒๔๕๙
๔. จุติรับร้องเรียนของหน่วยงาน ณ กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง
๕. ทางเว็บไซต์ สสอ.กันตัง <http://sasukkantang.com>
๖. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม , ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

แผนผังการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
กันตัง

๘

