



การอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

คู่มือการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และ ศูนย์ให้คำปรึกษาการออกไปอนุญาตสถานประกอบการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดลำพูน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สาธารณสุข อำเภอเซกา และขั้นตอนแนวทางการให้บริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการของสถานประกอบการ ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในการติดต่อราชการต่อไป สาธารณสุขอำเภอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๓
๑.๓ สถานที่ตั้ง	๓
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๑.๕ วัตถุประสงค์	๓
๑.๖ คำจำกัดความ	๓
๑.๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
๑.๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
๑.๙ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑.๑๐ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
๑.๑๑ การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑.๑๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑.๑๓ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
๑.๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑.๑๕ มาตรฐานงาน	๗
๑.๑๖ แบบฟอร์ม	๗
๑.๑๗ จัดทำโดย	๗
๒. การบริการให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ	
๒.๑ หลักการและเหตุผล	๘
๒.๒ การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ	๘
๒.๓ สถานที่ตั้ง	๘
๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
๒.๕ วัตถุประสงค์	๘
๒.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๘
๒.๗ แผนผังการบริการให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ	๙
๒.๘ การจำแนกสถานประกอบการ	๑๐
๒.๙ จัดทำโดย	๑๐

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกาจึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกาตำบลเขกา อำเภอเขกา จังหวัดลำพูน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานราชการต่างๆที่มาประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกามีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตสำนักงานสาธารณสุขเขตกา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Line

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขเขตกา เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้ ช่องทาง ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา หมายเหตุ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขเขตกา ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน ภายใน ๑-๓ วันทำการ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขเขตกา ทุกวัน ภายใน ๑-๓ วันทำการ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๒๘๖๑๗๒ ทุกวัน ภายใน ๑-๓ วันทำการ ร้องเรียนทาง LINE ทุกวัน ภายใน ๑-๓ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ๗

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขเขตฯ ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก เดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การ จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุข เขตฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขเขตฯ - หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๘๙๐๑๒

การบริการให้คำปรึกษา การออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็วและ เข้าถึงง่าย

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา ตำบลเขกา อำเภอเขกา จังหวัดบึงกาฬ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ ของ ประชาชน ทั่วไป และเจ้าของสถานประกอบการต่าง ๆ ที่มาประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการขออนุญาตประกอบกิจการใหม่ อยากรู้ถูกต้องและสามารถดำเนินงานขออนุญาตอย่างถูกต้องและเป็นระบบ

๒. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาต ประกอบ กิจการต่าง ๆ

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขกา สามารถให้คำปรึกษา ขั้นตอน ในการขออนุญาตการประกอบกิจการ ได้อย่างถูกต้อง

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. การจำแนกสถานประกอบการ

กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๑๐๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กฎกระทรวงนี้ให้ใช้บังคับแก่กิจการหรือสถานประกอบการดังต่อไปนี้

(๑) การทำเหมืองแร่ เหมืองหิน กิจการปิโตรเลียมหรือปิโตรเคมี

(๒) การทำ ผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อม ซ่อมบำรุง เก็บรักษา ปรับปรุง ตกแต่ง เสริมแต่ง ดัดแปลง แปรสภาพ ทำให้เสีย หรือทำลายซึ่งวัตถุหรือทรัพย์สิน รวมทั้งการต่อเรือ การให้กำเนิดแปลง และจ่ายไฟฟ้าหรือพลังงานอย่างอื่น

(๓) การก่อสร้าง ต่อเติม ติดตั้ง ซ่อม ซ่อมบำรุง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร สนามบิน ทางรถไฟ ทาง รถมอเตอร์ไซด์ ทางรถไฟใต้ดิน ท่าเรือ อุโมงค์ สะพานเทียบเรือ ทางน้ำ ถนน เขื่อน อุโมงค์ สะพาน ท่อระบาย ท่อน้ำ โทเลข โทรศัพท์ ไฟฟ้า ก๊าซหรือประปา หรือสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ รวมทั้งการเตรียมหรือวางรากฐานของการก่อสร้าง

(๔) การขนส่งคนโดยสารหรือสินค้าโดยทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และรวมทั้งการบรรทุกขนถ่ายสินค้า

(๕) สถานีบริการหรือจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงหรือก๊าซ

(๖) โรงแรม

(๗) ห้างสรรพสินค้า

(๘) สถานพยาบาล

(๙) สถาบันทางการเงิน

(๑๐) สถานตรวจทดสอบทางกายภาพ

(๑๑) สถานบริการบันเทิง นันทนาการ หรือการกีฬา

(๑๒) สถานปฏิบัติการทางเคมีหรือชีวภาพ

(๑๓) สำนักงานที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสถานประกอบการตาม (๑) ถึง (๑๒) (๑๔) กิจการอื่น

ตามที่กระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

๙. จัดทำโดย

ศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

เซกา