

คู่มือการอำนวยความสะดวก
หรือการให้บริการประชาชน



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ
จังหวัดอำนาจเจริญ

คำนำ

คู่มือการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ และขั้นตอนแนวทางการให้บริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการของสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในการติดต่อราชการต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๔
๑.๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ	๔
๑.๓ สถานที่ตั้ง	๔
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๑.๕ วัตถุประสงค์	๔
๑.๖ คำจำกัดความ	๔
๑.๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
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	

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มาประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน

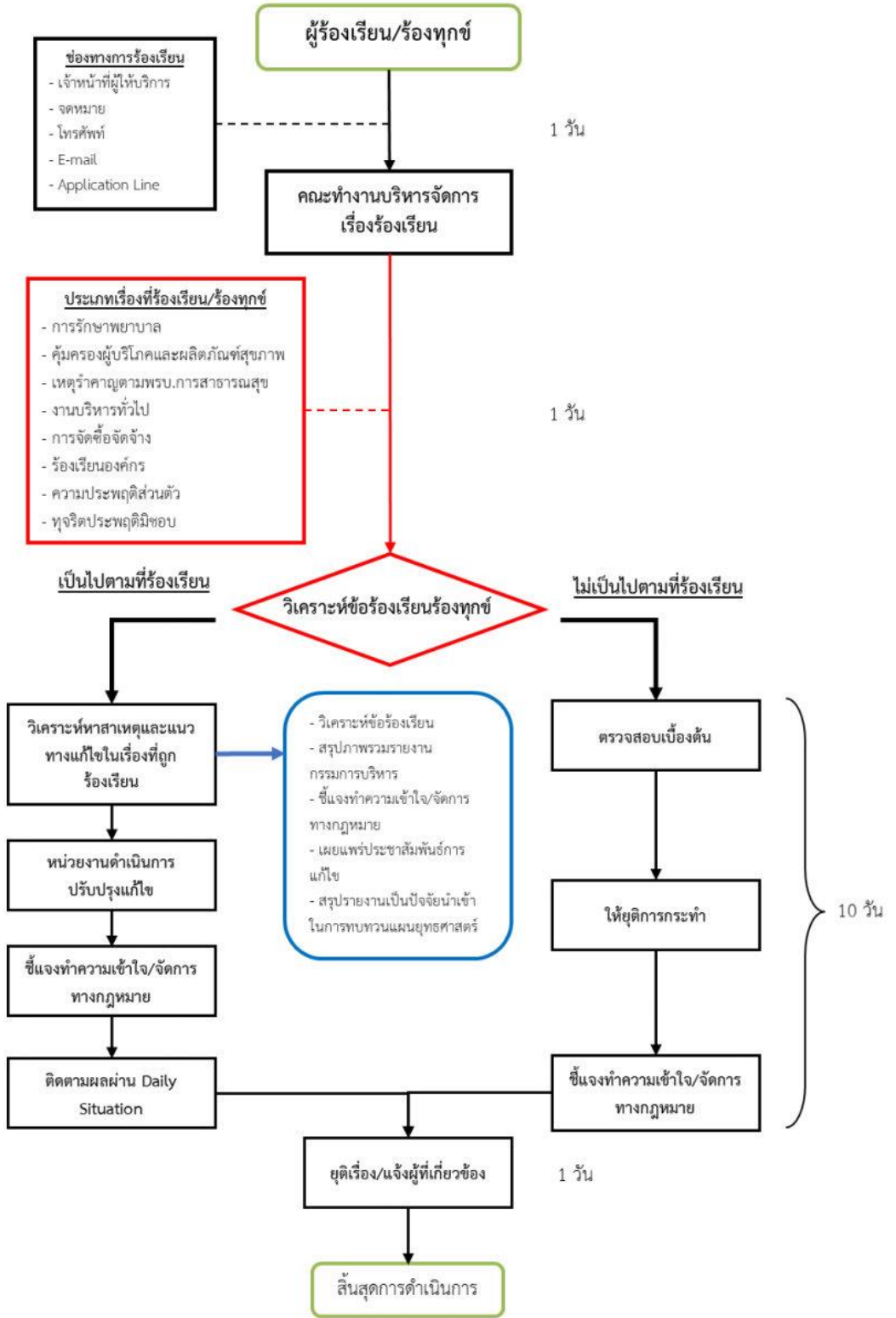
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Line

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๔๕๑๐๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ
ร้องเรียนทาง LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณระดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๔๕๑๐๕๕

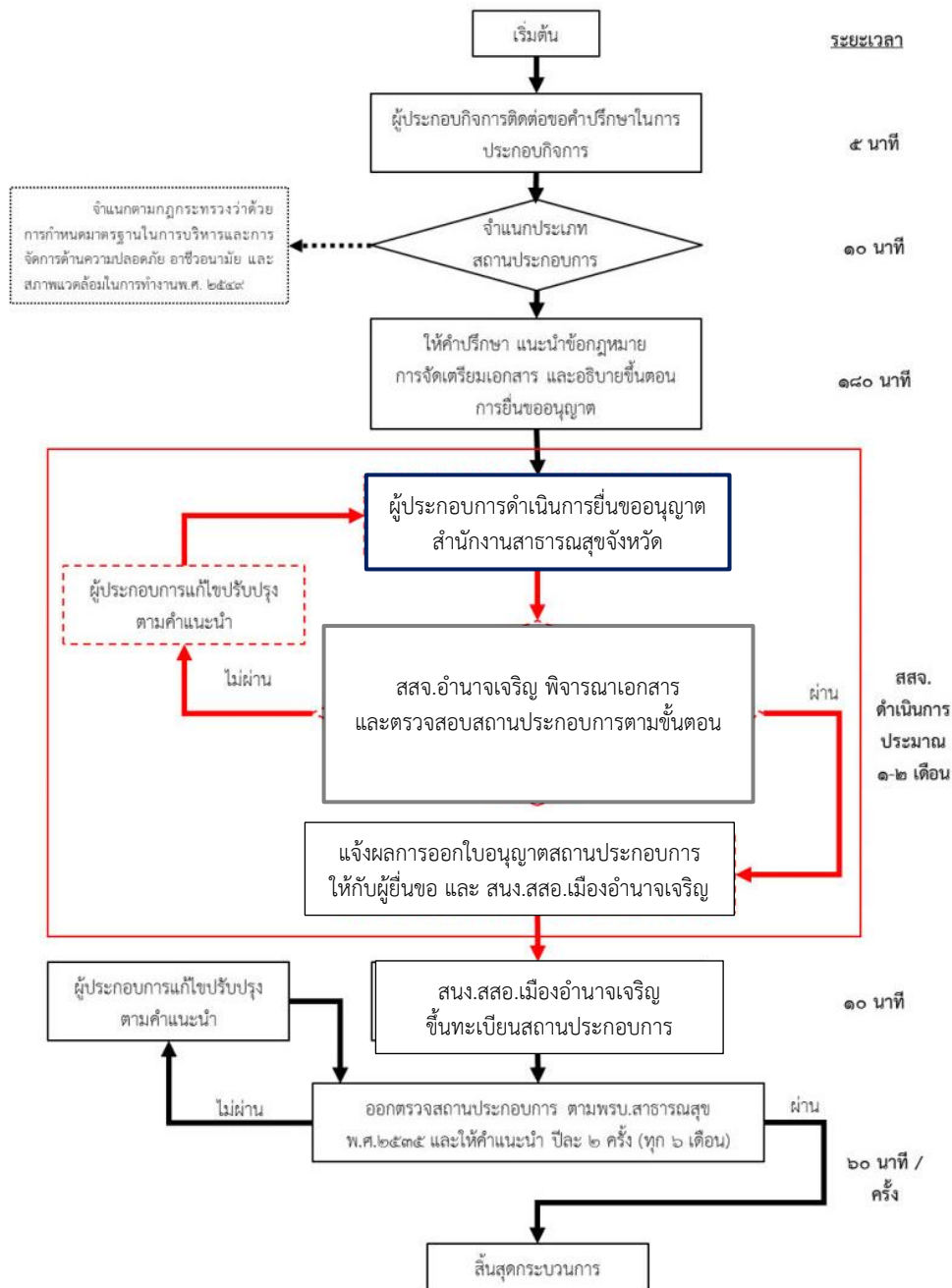
๒. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ สามารถให้คำปรึกษา ขั้นตอนในการขออนุญาตการประกอบกิจการ ได้อย่างถูกต้อง

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๗. แผนผังการบริการให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ



๘. การจำแนกสถานประกอบการ

กฎกระทรวง

กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย

อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๔๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๑๐๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กฎกระทรวงนี้ให้ใช้บังคับแก่กิจการหรือสถานประกอบกิจการ ดังต่อไปนี้

(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 ทางรถราง ทางรถใต้ดิน ท่าเรือ อุโมงค์ สะพานเทียบเรือ ทางน้ำ ถนน เขื่อน อุโมงค์ สะพาน ท่อระบาย ท่อน้ำ โทรเลข 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) สำนักงานที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสถานประกอบกิจการตาม (๑) ถึง (๑๒)

(๑๔) กิจการอื่นตามที่กระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

๙. จัดทำโดย

ศูนย์ให้คำปรึกษาการออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ