



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความมุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสมผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสมำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจง/การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๙.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. เรื่องที่นำมาร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควร

๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้ององค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุพยานหลักฐานแล้วล้อมปราภูมิชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๙. วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐. ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ส่งคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ไปที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อยู่เลขที่ ๓/๔๗ ถนนนาสายพาสหุ่งมน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๒. ส่งคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ไปยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ, ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย, ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, และศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ทาง Web site ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ที่ www.kalasin-pao.go.th

๓. ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือด้วยวิชาจ้าได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร, ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

๑๑. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ใน ๙. องค์กรบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสาระระบบการพิจารณาได้

๑๒. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท็ท”

- พิจารณาดำเนินการตามหนังสือเลขที่การคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๗ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท็ทให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมประภูมิแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท็ทให้ผู้บังคับบัญชา ของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ได้รับอันตรายหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๕. บัตรสนเท็จจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมประภูชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องซึ่งเบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแบบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติกรรมเชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๖. บัตรสนเท็จจะต้องซึ่งพยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงซึ่งพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมาได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำการด้วย

๗. กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดการสินธุให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดการสินธุเป็นผู้พิจารณาซึ่งขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท็จไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ประภูชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการซึ่งพยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดการสินธุสั่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท็จดังกล่าว

๓. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดการสินธุ

๑. เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์เป็นผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

๒. หัวหน้าสำนักปลัดฯ พิจารณาร่วมกับหัวหน้าฝ่ายนิติการฯ ในเบื้องต้น

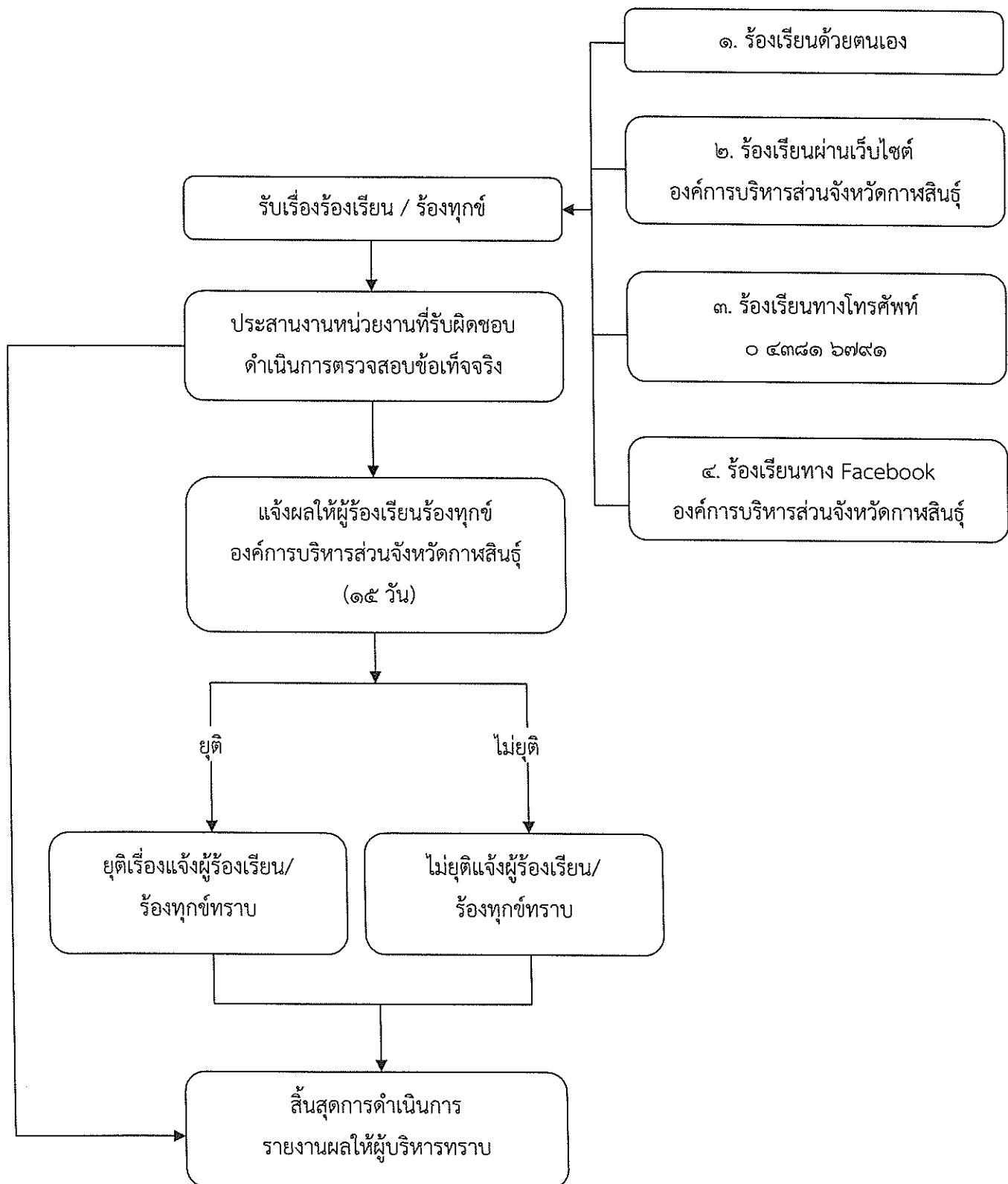
๓. มอบหมายให้นิติกร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เสนอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดการสินธุพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม

๔. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับขั้น

๕. แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบความคืบหน้า

หมายเหตุ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดการสินธุจะดำเนินการและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

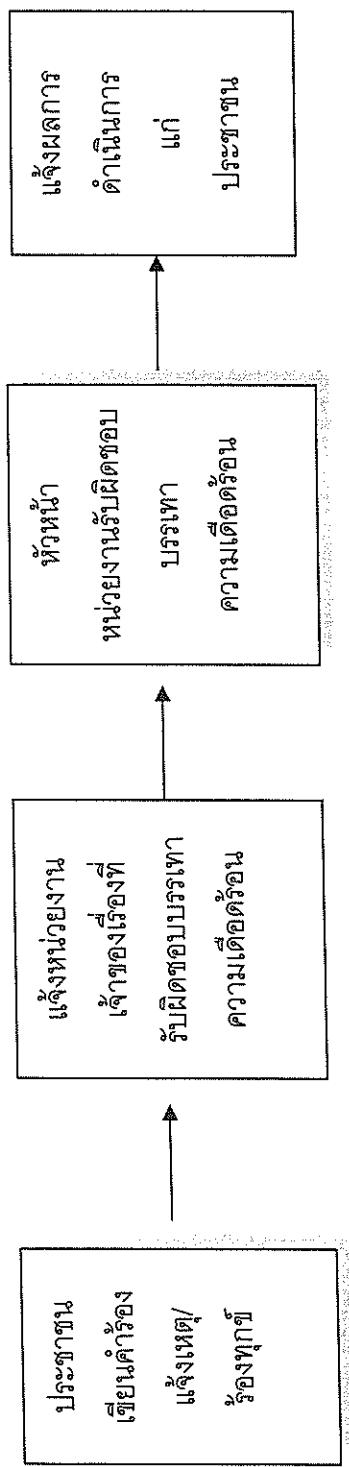
๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ខេត្តកណ្តាល ក្រុងក្រាម ព្រះអាមេរិក នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

គ្រប់គ្រង ការបង្កើតការងារ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ



អ្នក តាម ចេញផ្សាយនៃការ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ នគរបាល សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์
ที่ ๙๔/๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์
และแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เอก ๗ ขอนแก่น ได้จัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีระบบการคุ้มครองสิทธิ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ สปสช.กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์และบริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจและลดปัญหาเรื่องร้องเรียนให้น้อยลง

๒. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ คำแนะนำในการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ

๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยบริการเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕/๕ (๒) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงจัดตั้ง "ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์" ขึ้น ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัด โทรศัพท์/โทรศัพท์ ๐ - ๔๗๘๑ - ๖๗๘๑ และแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ นายยงยุทธ หล่อตระกูล	นายก อบจ.กาฬสินธุ์	ประธาน
๑.๒ นายประยงค์ โมคภา	รองนายก อบจ.กาฬสินธุ์	รองประธาน
๑.๓ นายจงกลรัตน์ ดอนโอพาร	รองนายก อบจ.กาฬสินธุ์	รองประธาน
๑.๔ นายอนันต์ พิมพ์สาลี	ปลัด อบจ.กาฬสินธุ์	กรรมการ
๑.๕ นายจักรี แสงสุริยินทร์	รอง ปลัด อบจ.กาฬสินธุ์	"
๑.๖ นายสุนันท์ โคงตะวินนท์	ผู้อำนวยการกองกิจการสภากาชาด	"
๑.๗ นายชัยศิริ ใจจนกิจ	ผู้อำนวยการกองช่าง	"
๑.๘ นางทุเรียน ศรีสังคม	ผู้อำนวยการกองคลัง	"
๑.๙ นายโชค ษารสมภพ	ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ	"
๑.๑๐ นายกริชต์จอมพล ภู่ว่องจิตร์	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	"
๑.๑๑ นางอมร ปัญญาแก้ว	ผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน	"

๑.๑๖ นางเฉลิมชัย สุริยานาฏล ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต กรรมการ

๑.๑๗ นางสาวเพชรรินทร์ พิมพ์สวัสดิ์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ” ”

๑.๑๘ นายบุญส่ง ถินจำลอง หัวหน้าสำนักปลัดฯ กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่ อำนวยการ ให้คำปรึกษา เสนอแนะข้อคิดเห็น แก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของ
คณะกรรมการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. คณะกรรมการคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| ๒.๑ นายบุญส่ง ถินจำลอง | หัวหน้าสำนักปลัดฯ | ประธาน |
| ๒.๒ นางเฉลิมชัย สุริยานาฏล | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต | รองประธาน |
| ๒.๓ นางจิรารัตน์ จิตจักร | หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์ | กรรมการ |
| ๒.๔ นายภาคภูมิ ราชสุนทร | หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ | ” ” |
| ๒.๕ นางนภัสวรรณ ภูโอบ | นิติกรชำนาญการ | ” ” |
| ๒.๖ นายจารวุฒิ ทะชาดา | นิติกรชำนาญการ | ” ” |
| ๒.๗ นางประโมก เจริญคุณ | นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ | ” ” |
| ๒.๘ นายธีรยุทธ อ่อนสองชั้น | นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ | ” ” |
| ๒.๙ นายอาทิตย์ ภูคงน้ำ | นิติกรชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒.๑๐ น.ส.นภัสวรรณรัตน์ พันธ์สินิพ | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ รับเรื่องสอบถาม รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สิทธิ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของประชาชน

ขอให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์บริการ
หลักประกันสุขภาพในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดการสินธุ์ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทาง
องค์กรบริหารส่วนจังหวัดการสินธุ์ และหากมีปัญหา อุปสรรค ให้รายงานให้นายกองค์กรบริหารส่วน
จังหวัดการสินธุ์ ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐


(นายประยุทธ์ หล่อกระดูล)
นายกิตติ์วัฒน์ ธรรมรงค์ ผู้ช่วยเลขานุการ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์
เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

ด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๗ ขอนแก่น ได้จัดตั้ง "ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์" ขึ้น ณ ฝ่ายนิติการและการพัฒนาร่องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์มีระบบการคุ้มครองสิทธิ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ สปสช.กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์และบริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจและลดปัญหาเรื่องร้องเรียนให้น้อยลง

๒. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ คำแนะนำในการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ

๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยบริการเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ

ดังนั้น จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกันว่า "ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์" หน่วยงานหลักในการรับเรื่องสอบถาม รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของประชาชนทั่วไป

อนึ่ง นอกจากศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว ผู้ใช้สิทธิบัตรทอง ยังสามารถสอบถาม ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องสิทธิบัตรทอง ได้ตามสถานที่ ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ซึ่งตั้งอยู่ในโรงพยาบาลทุกแห่งในจังหวัดกาฬสินธุ์

๒. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน ๒ แห่งคือ

๒.๑ ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.กาฬสินธุ์ (ศูนย์เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี) ที่ตั้ง นิคมลำปาวสร้างตนเอง (บ้านแพรวา) บ้านแก้งนคร หมู่ ๗ ต.นิคม อำเภอสหสันร์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๕๐ โดยมีนายสุวิทย์ อัมพวา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๐๒๑๔๘๘๙ เป็นผู้ประสานงานฯ

๒.๒ ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดกาฬสินธุ์ (ขบวนเครือข่ายผู้หญิงไทย) ที่ตั้ง เลขที่ ๔๔ หมู่ ๒ ตำบลสะอดไชยศรี อ.ดอนจาน จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ โดยมี นางม้วน ถินวิลัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗ - ๒๗๓๑๐ เป็นผู้ประสานงานฯ

๓. โทร. สายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ ทุกวัน ๒๔ ชั่วโมง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายยิ่งยุทธ หล่อธรรมภูมิ)
ผู้อำนวยการสุขาภิบาลจังหวัดกาฬสินธุ์

