



คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย

คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยถูกกำหนด เป็นกลไกการขับเคลื่อนและกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ

กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุก/ปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ของกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามศัพท์	๒
๓. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
๔. ฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๕
๕. แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน	๖
๕. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน	๙-๑๒
๖. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ	๑๓

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัดถึงและมีประสิทธิภาพ ปลอดจากการทุจริต ทั้งยังจัด ให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้หน่วยงานของรัฐเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการ ร้องเรียนดังกล่าว

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการให้บริการ ด้านการแพทย์และ การสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามและ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกระบวนการทำงานดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับบริการที่ไม่ทั่วถึง การ บริการที่ไม่ เพียงพอ เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ แวงน้อย จึงได้มีการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเพื่อ การพัฒนาการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานตามขั้นตอนสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มี อยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่ เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน การดำเนินการเรื่องร้องเรียน และกฎหมาย เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิยามศัพท์

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ รัฐวิสาหกิจ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย จาก การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือนและจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการ จัดซื้อ จัดจ้าง ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใน หน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายัง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

“การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง หน่วยรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

“หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“โรงพยาบาล” หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

“หัวหน้าส่วนราชการ” หมายถึง สาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่ง ปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน รับคำร้องเรียน และลงทะเบียนรับคำร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
๒. ตรวจสอบคำร้องเรียน จำแนก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๓. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิยมชอบแล้ว พิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วันทำการ
๔. ดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และการแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้อง ทราบ
๕. กรณีสั่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตาม กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ทำการ
๖. การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ
๗. ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ แล้ว พิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วัน ทำการ
 - ๗.๑ กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง
 - ๗.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
๘. แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือ ชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย
๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เป็นคำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๖.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๖.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

๖.๓ ละเลย ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๖.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๖.๕ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย กระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อยมาจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยมีผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอซึ่งเป็นหัวหน้างาน เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย พิจารณาสั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

๒. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย เลขที่ ๑๔๘ หมู่ ๑๒ ตำบลแวงน้อย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๓๐”

๓. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ หมายเลข ๐๔๓ ๔๙๙๐๗๑ , ๐๙๘ ๑๐๑๕๘๔๐

๔. ทางเว็บไซต์ www.wnssgo.th

๕. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ ๑๑๑๑ เป็นต้น

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

ในกรณีหน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ให้รับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังกลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย เพื่อดำเนินการต่อไป

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด (ภายใน ๑๕ วัน) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ทุก ๖ เดือน

กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

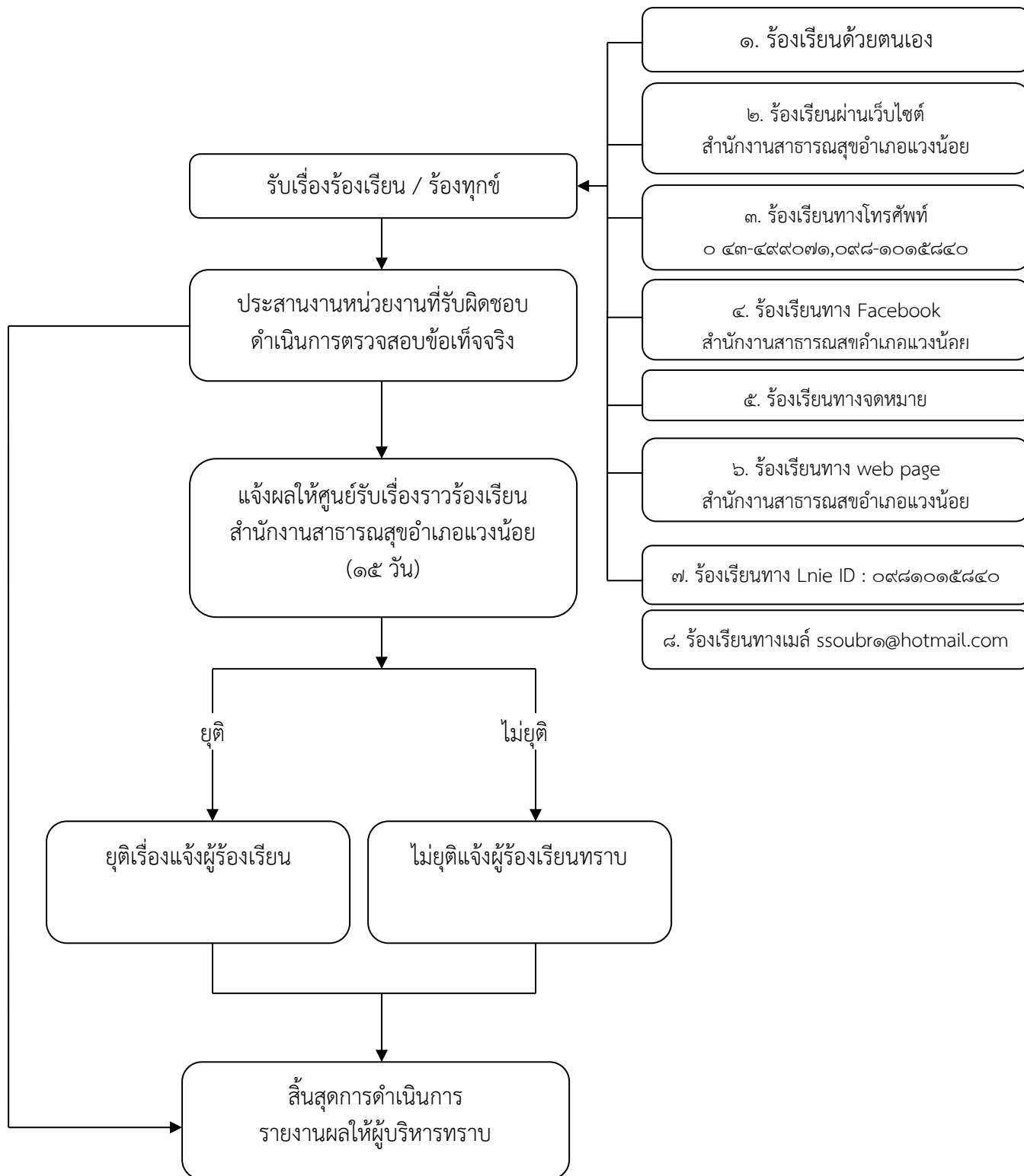
๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำ

๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/web page สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓-๔๔๙๐๗๑ ๐๔๘-๑๐๑๕๘๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเมลล์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย ให้ดำเนินการร้องเรียนไปที่ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแวงน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตร
ประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๔๓-๔๙๙๐๗๑

(แบบคำร้องที่ ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์)
ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อยพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๔๓-๔๙๙๐๗๑

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ขก ๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย
ตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย
จังหวัดขอนแก่น

วันที่เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อยได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐๔๓-๔๙๙๐๗๑

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(ตอบข้อร้องเรียน ๒)**

ที่ ขก ๐๐๓๓ /(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย
ตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย
จังหวัดขอนแก่น

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อยที่ ขก ๑๓๓๒/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแวงน้อย(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอแวงน้อยได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๔๓-๔๙๙๐๗๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย
แบบท้าย ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย
พ.ศ. ๒๕๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย	
ชื่อหน่วยงาน : ..สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย.. วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ: ..หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียด... (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงาน กำหนด	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล พินิจ สิมมาลี (..นายพินิจ สิมมาลี..) ตำแหน่ง ...นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ..... วันที่..๒...เดือน ธันวาคม..พ.ศ. ..๒๕๖๘.....	ผู้อนุมัติหรือรอง (/) อนุมัติ (/) อนุมัติ (() ไม่อนุมัติโดยเหตุผล..... สายัน สายันโกศลโกโคโย (พ.ต.ท.สายันโกศลโกโคโย) ตำแหน่ง ...สาธารณสุขอำเภอเวียงน้อย วันที่..๒๐...เดือน ธันวาคม..พ.ศ. ..๒๕๖๘..... วันที่..๒๐...เดือน มีนาคม..พ.ศ. ..๒๕๖๘.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ โศธิตา ปะวะสี (นางโศธิตา ปะวะสี) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่..๒...เดือน ธันวาคม..พ.ศ. ..๒๕๖๘.....	