

# คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไป ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governace) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนประมวลผลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดทำกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สสอ.วังชิ้น	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖

ภาคผนวก

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำมาเป็น คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุข อำเภอวังชิ้น ประจำปี ๒๕๖๔

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เลขที่ ๑๒๗ ม.๗ บ้านนาเวียง ถนนเทศบาล๑ อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ ๕๔๑๖๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ เช่น ประชาชนในจังหวัดแพร่ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

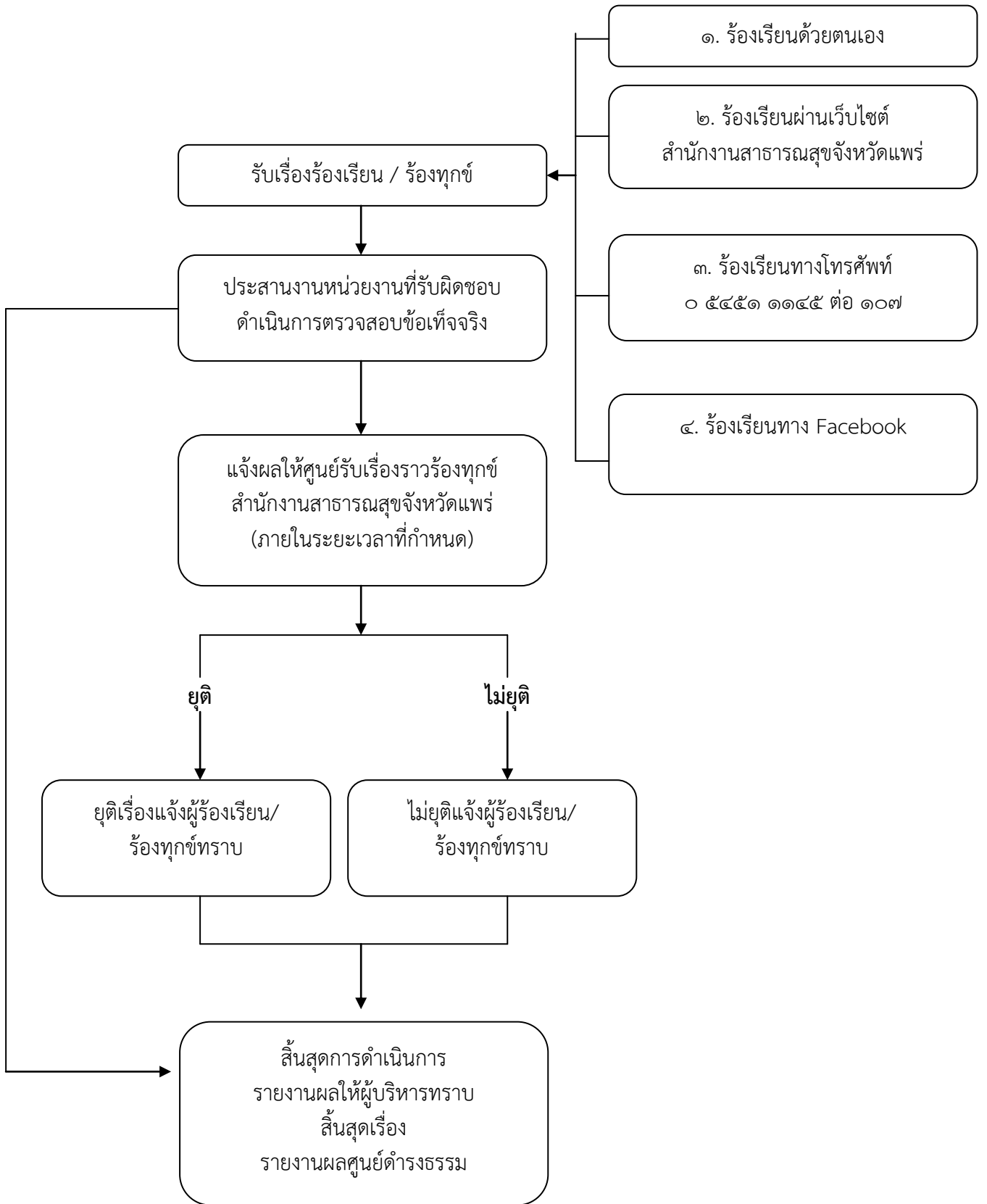
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

## 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 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๕๘๘ ๒๒๙ ๐๖๕ ๔๗๘ ๔๗๗๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป



**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอวังชิ้น ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ  
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔ ๕๘๘ ๒๒๙ , ๐๖๕ ๔๗๘ ๔๗๗๒

-เว็บไซต์ [www.govesite.com/wangchin](http://www.govesite.com/wangchin)

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแพร่

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดย ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๖๓๒/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
๑๒๗ หมู่๗ บ้านนาเวียง ถนนเทศบาล๑  
อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ ๕๕๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่น ๆ .....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....  
และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้นและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้นและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
โทร ๐๕๔ - ๕๘๘๒๒๙ , ๐๖๕ - ๔๗๘๔๗๗๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๐๐๕/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
๑๒๗ หมู่๗ บ้านนาเวียง ถนนเทศบาล๑  
อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ ๕๕๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ สสอ.วังชิ้น ที่ พร ๐๖๓๒/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง  
ร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

โทร ๐๕๔ - ๕๕๘๒๒๙ , ๐๖๕ - ๔๗๘๔๗๗๒



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๘ ๘๒๒๙

ที่ พ.ร.๑๖๓๒.๑๗๒ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง โปรดลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์  
รับเรื่องร้องเรียน

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีแผน/โครงการ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) โดยส่วนของดัชนีชี้วัดความโปร่งใส โดย กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการบริหารงาน และการทุจริตประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน จึงได้จัดทำคำสั่งฯ จำนวน ๒ คำสั่ง ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่ง ดังกล่าวต่อไป

(นายสมเดช บุญส่ง)  
เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส

เห็นชอบ/ลงนามแล้ว

(นายกิริติ เวียงนาค)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ที่ ๒๐๘ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤตินิยมชอบ

\*\*\*\*\*

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเอกภาพ ด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม เอื้อให้งานบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน บรรลุผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ มีรายนามดังต่อไปนี้

- |                                 |                                |                            |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. นายกีระติ เวียงนาค           | สาธารณสุขอำเภอวังชิ้น          | ประธานกรรมการ              |
| ๒. นายธนรัตน์ รัตนเมืองสอง      | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | รองประธานกรรมการ           |
| ๓. นางกรรณิกา ยศอาลัย           | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ                    |
| ๔. นายสุริยา ใจก่อง             | เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน | กรรมการ                    |
| ๕. นายรัฐธรรมบุญ วงศารัตน์ศิลป์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ                    |
| ๖. นายณัฐนันท์ แซ่ลิ้ม          | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ                    |
| ๗. นายประเสริฐ พริบไหว          | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ                    |
| ๘. นายสมเดช บุญส่ง              | เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส     | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๙. นางศิริรัตน์ หิงแก้ว         | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |



ให้คณะกรรมการมีบทบาทและภารกิจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดมาตรการ ขั้นตอน และแนวทางเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประพตติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

(๒) กำหนดหลักเกณฑ์และลำดับความสำคัญของการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประพตติมิชอบ เพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอวังชิ้นพิจารณา

(๓) ให้คำปรึกษาแนะนำ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น เกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔) ให้คณะกรรมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป และ คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๕) ปฏิบัติราชการอื่นๆตามที่สาธารณสุขอำเภอวังชิ้นมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายกีระติ เวียงนาค)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ที่ ๑๑๐๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพตมิชอบ

\*\*\*\*\*

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และเพื่อเอื้อให้งานบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนบรรลุผลสัมฤทธิ์และ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความ ต้องการของประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการรับบริการ/ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ใน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น หรือในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดังนี้

- |                          |                              |                       |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------|
| ๑. นายสมเดช บุญส่ง       | เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส   | ผู้อำนวยการศูนย์      |
| ๒. นายวิทยา พงษ์สุจริตน์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๓. น.ส.ศิริรัตน์ หิงแก้ว | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
- โดยมีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประพตมิชอบ
- (๒) ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพตมิชอบของหน่วยงานและการบริหารจัดการซื้อจัด จ้างของหน่วยงาน

- (๓) หาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินการ หากมีการดำเนินการล่าช้าเกินกำหนด
- (๔) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ กรณีร้องต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้นโดยตรง
- (๕) รายงานการดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายกีระติ เวียงนาค)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๘ ๘๒๒๙

ที่ พร.๑๖๓๒/๑๗๕ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตนำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการบริหารงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จึงขออนุญาตนำคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายสมเดช บุญส่ง)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

ทราบ/อนุญาต

(นายกีระติ เวียงนาค)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๘ ๘๒๒๙

ที่ ...พร.๐๖๓๒/๑๗๖..... วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔.....

เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่  
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกแห่ง

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการบริหารงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จึงขอส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง ตามรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายกีระติ เวียงนาค)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔  
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่

วัน/เดือน/ปี ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

หัวข้อ ..คู่มือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔...

..คู่มือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔...

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

....คู่มือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔...

..คู่มือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔...

หมายเหตุ :

.....  
.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สมเดช บุญส่ง

(นายสมเดช บุญส่ง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

กัระติ เวียงนาค

( นายกัระติ เวียงนาค )

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พรธีรา เวียงทอง

(นางสาวพรธีรา เวียงทอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๑๘ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔