

## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

# บทนำ

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ กลุ่ม กฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ กลุ่มกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ รวมถึงการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

/๔.การร้องเรียน...

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น ๑๒๗ ม.๗ ถนนเทศบาล๑ อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ ๕๔๑๖๐
- ๒) เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

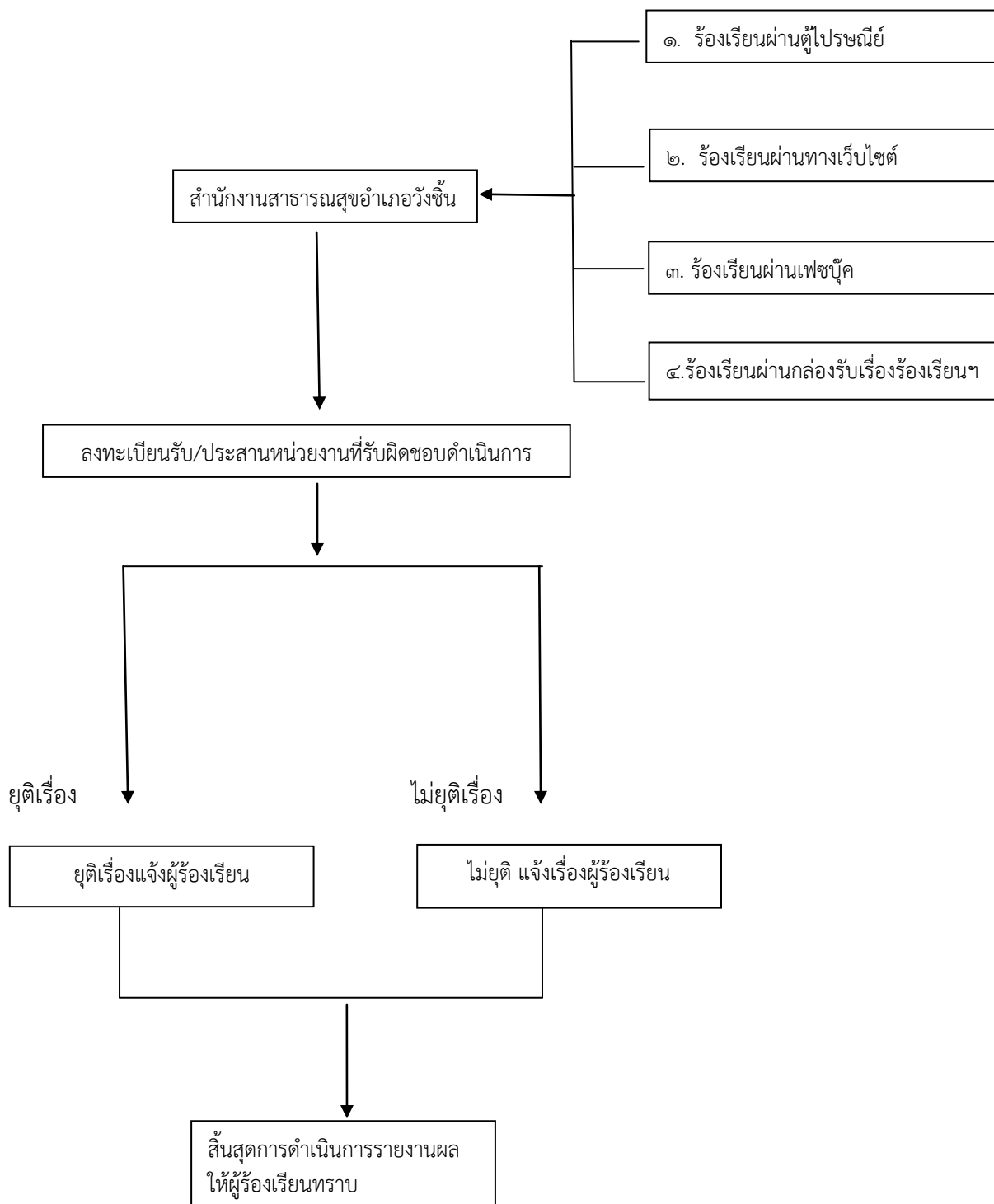
#### ๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือ ขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปลงวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก



## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่ ๕๔๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด  
.....โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน  
.....ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอวังชิ้น พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)  
ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)



# 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

(นายกิระติ เวียงนาค)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังชิ้น

ที่ ๒๐๘ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ

\*\*\*\*\*

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 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังขึ้น

(๒) กำหนดหลักเกณฑ์และลำดับความสำคัญของการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประพตติมิชอบ เพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอวังขึ้นพิจารณา

(๓) ให้คำปรึกษาแนะนำ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังขึ้น เกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๕) ปฏิบัติราชการอื่นๆตามที่สาธารณสุขอำเภอวังขึ้นมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายกีระติ เวียงนาค)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการในตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอวังขึ้น





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.๑๖๓๒/๑๗๖ 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