



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี โทร ๐-๕๕๗๗-๙๐๑๒

ที่ กพ ๐๔๓๒.๑/๙๘๐

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเสนอและขออนุญาตเผยแพร่มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามตัวชี้วัดที่ ๖๐ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นั้น

๒. ข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ EB ๑๖ ว่าด้วย หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมขออนุญาตเผยแพร่ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพรกมล มากเจริญ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายสุรัตน์ อยู่ยอด)

สาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี
เรื่อง มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : (EB ๑๖) หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- บันทึกข้อความให้ผู้บริหารทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
- แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site สนง.สสอ.ชาณุฯ
- Print Screen จาก Web site สนง.สสอ.ชาณุฯ
- ภาพถ่ายประกอบ

Link ภายนอก : <http://www.govesite.com/ssokhanu>

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางพรกมล มากเจริญ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุรัตน์ อยู่ยอด)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกัญญนันท์ เพียรนันท์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



คำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

ที่ ๑๙ / ๒๕๖๑

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เห็นควรจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี และแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆในการดำเนินงานและมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินงาน ดังนี้

คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง (R.M.C- Risk Management Committee)

๑. คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

ประกอบด้วย

๑. นายสุรัตน์	อยู่ยอด	สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี	ประธานกรรมการ
๒. นายณัฐพงศ์	เข้าพรหม	ผอ.รพ.สต.วังสามหมอ	กรรมการ
๓. นายเกรียงศักดิ์	ตุ้ยโชติ	ผอ.รพ.สต.ส่องตาแล	กรรมการ
๔. นายพิน	สุริพัฒน์	ผอ.รพ.สต.สลกบาตร	กรรมการ
๕. นางไพบุลย์	อินทมาส	ผอ.รพ.สต.โค้งไม้	กรรมการ
๖. นายจตุพงษ์	ระวิงภัย	ผอ.รพ.สต.ดอนแดง	กรรมการ
๗. นายนิกร	แสนบุญมา	ผอ.รพ.สต.ป่าพุทรา	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๘. นางพรกมล	มากเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

หน้าที่

- กำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน รวมทั้งสื่อสารและการสร้างความตระหนักรู้แก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- วางระบบบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานจัดระดับความสำคัญและกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการบริหารความเสี่ยง ให้หน่วยงานเฝ้าระวังความเสี่ยงและกระตุ้นการ ค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก
- ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน ในการแก้ปัญหา วางระบบในการป้องกันการเกิด ความเสี่ยงซ้ำโดยกระบวนการ Root cause analysis
- ทบทวนอุบัติการณ์และการเรียกร้องค่าเสียหายที่สำคัญ
- ร่วมตัดสินใจในประเด็นของความเสี่ยงหรือความสูญเสียรวมถึงเป็นผู้แก้ต่างในกรณีฟ้องร้อง เรียก ค่าเสียหายหรือค่าชดเชย
- การสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อดูแนวโน้มของการเกิดปัญหา / ค้นหาจุดอ่อนในระบบของ หน่วยงาน
- รายงานข้อมูลการบริการจัดการความเสี่ยงและการดำเนินการภาพรวมของหน่วยงานในที่ประชุม กรรมการบริหารทุก ๒ เดือน
- การประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

๒. คณะกรรมการด้านไกล่เกลี่ยและพิจารณาข้อร้องเรียน : ระดับสาธารณสุขอำเภอ

๑. นายสุรัตน์	อยู่ยอด	สาธารณสุขอำเภอมวลบุรี	ประธาน
๒. นายณัฐพงศ์	เข้าพรม	ผอ.รพ.สต.วังสามหมอ	กรรมการ
๓. นายเกรียงศักดิ์	ตุ้ยโชติ	ผอ.รพ.สต.สองตาแล	กรรมการ
๔. นายนิกร	แสนบุญมา	ผอ.รพ.สต.ป่าพุดรา	กรรมการ
๕. นางพรกมล	มากเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนบุคลากรในเครือข่ายรพ.สต. ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆเพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
๔. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน
๕. ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๖. เสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาการเยียวยาเบื้องต้น เช่น การจัดหาของเยี่ยม การลดค่ารักษาพยาบาล บริการห้องพิเศษ และการร่วมทำบุญงานศพ เป็นต้น
๗. รายงานผลการไกล่เกลี่ยให้สาธารณสุขอำเภอทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการ และรายงานคณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงระดับเครือข่าย
๘. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ
๙. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน หลังได้ข้อสรุป
๑๐. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมวลบุรี

๓.๑ ด้านทั่วไป ประกอบด้วย

๑. นางพรกมล	มากเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธาน
๒. นายณัฐพงศ์	เข้าพรม	ผอ.รพ.สต.วังสามหมอ	กรรมการ
๓. นายเกรียงศักดิ์	ตุ้ยโชติ	ผอ.รพ.สต.สองตาแล	กรรมการ
๔. นายพิน	สุริพัฒน์	ผอ.รพ.สต.สลกบาตร	กรรมการ
๕. นายจตุพงษ์	ระวิงภัย	ผอ.รพ.สต.ดอนแดง	กรรมการ
๖. นายนิกร	แสนบุญมา	ผอ.รพ.สต.ป่าพุดรา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ใช้บริการทุกช่องทาง
๒. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๓. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล การแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามข้อร้องเรียน
๔. การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น และรายงานกรรมาทิมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ พิจารณาข้อร้องเรียน กรณีที่ยุติไม่ได้
๕. รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการคณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง ระดับ เครือข่าย
๖. กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนอกองค์กร ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหาร ความเสี่ยงระดับเครือข่าย
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน หลังได้ข้อสรุป
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓.๒ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑. นางพรกมล	มากเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธาน
๒. นายณัฐพงศ์	เข้าพรม	ผอ.รพ.สต.วังสามหมอ	กรรมการ
๓. นายเกรียงศักดิ์	ตุ้ยโชติ	ผอ.รพ.สต.ส่องตาแล	กรรมการ
๔. นายพิน	สุริพัฒน์	ผอ.รพ.สต.สลกบาตร	กรรมการ
๕. นายจตุพงษ์	ระวิงภัย	ผอ.รพ.สต.ดอนแดง	กรรมการ
๖. นายนิกร	แสนบุญมา	ผอ.รพ.สต.ป่าพุดรา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป
๔. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อ ประโยชน์สำหรับการนั้นได้
๕. รายงานผลดำเนินการให้สาธารณสุขอำเภอ ทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการ และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระดับอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
๖. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ สืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อถ้ำ

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---------------|
| ๑.๑ นายธวัช โชติช่วง | ผอ.รพ.สต.บ่อถ้ำ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ นางกฤตยา ชาญเวชศาสตร์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนแดง

- | | | |
|--------------------------|-----------------------|---------------|
| ๒.๑ นายจตุพงษ์ ระวังภัย | ผอ.รพ.สต.ดอนแดง | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ น.ส.สุพัฒตรา ปรารมภ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |

๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโค้งไผ่

- | | | |
|--------------------------|--------------------------------|---------------|
| ๓.๑ นางไพบูลย์ อินทมาศ | ผอ.รพ.สต.โค้งไผ่ | ประธานกรรมการ |
| ๓.๒ น.ส.ศุภกัญญาแจ่มหม้อ | เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน | กรรมการ |

๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าพุทรา

- | | | |
|-------------------------|-----------------------|---------------|
| ๔.๑ นายนิกร แสนบุญมา | ผอ.รพ.สต.ป่าพุทรา | ประธานกรรมการ |
| ๔.๒ นางจิราภรณ์ บุญเกตุ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |

๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปางมะค่า

- | | | |
|------------------------------|-------------------------|---------------|
| ๕.๑ นายสมนึก โสภา | ผอ.รพ.สต.ปางมะค่า | ประธานกรรมการ |
| ๕.๒ น.ส.นุชรินทร์ นุ่มศรีวัง | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | กรรมการ |

๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนตารอด

- | | | |
|---------------------------|--------------------------------|---------------|
| ๖.๑ นางดวงรัตน์ ศรีสุวรรณ | ผอ.รพ.สต.โนนตารอด | ประธานกรรมการ |
| ๖.๒ นายณรงค์ แซ่ดำ | เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน | กรรมการ |

๗. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยางสูง

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------|
| ๗.๑ นายปิยะวาท เสริมสุขวัฒนกุล | ผอ.รพ.สต.ยางสูง | ประธานกรรมการ |
| ๗.๒ นายพิพัฒน์ สายทอง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ |

๘. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| ๘.๑ น.ส.มุกลินทร์ เสือสิงห์ | ผอ.รพ.สต.เกาะแก้ว | ประธานกรรมการ |
| ๘.๒ น.ส.ลดาวีลย์ ยอดพุดชา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |

๙. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสลกบาตร

- | | | |
|-------------------------|-----------------------|---------------|
| ๙.๑ นายพิน สุริพัฒน์ | ผอ.รพ.สต.สลกบาตร | ประธานกรรมการ |
| ๙.๒ น.ส.กาญจนา อึ้งขวัญ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |

๑๐. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังชะพลู

- | | | |
|----------------------------|-------------------------|---------------|
| ๑๐.๑ นายอมรศักดิ์ อุทยาน | ผอ.รพ.สต.วังชะพลู | ประธานกรรมการ |
| ๑๐.๒ น.ส.สุกัญญา พุทธาชาติ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | กรรมการ |

๑๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังหามแห

- | | | |
|--------------------------|---------------------|---------------|
| ๑๑.๑ นายณัฐพงศ์ เข้าพรหม | ผอ.รพ.สต.วังหามแห | ประธานกรรมการ |
| ๑๑.๒ นางชฎาพร สังข์ขาว | นักวิชาการสาธารณสุข | กรรมการ |

๑๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองชุมแสง

- | | | |
|--------------------------|-----------------------|---------------|
| ๑๒.๑ นางเพลินพิศ บัวขาว | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | ประธานกรรมการ |
| ๑๒.๒ นายณัฐวรรธน์ จวบศรี | นักวิชาการสาธารณสุข | กรรมการ |

๑๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีไพศาล

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------|---------------|
| ๑๓.๑ นายชัยณรงค์ มากบุญชู | ผอ.รพ.สต.ศรีไพศาล | ประธานกรรมการ |
| ๑๓.๒ น.ส.ภัทรานิษฐ์ อินทรสิงห์ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | กรรมการ |

๑๔.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนไค้

๑๔.๑ นางศิรินาถ ศิริวัฒน์	รท.ผอ.รพ.สต.ดอนไค้	ประธานกรรมการ
๑๔.๒ นายชยพล เกิดศรี	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ

๑๕.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังน้ำพุ

๑๕.๑ นายชัยชาญ ก้อนจินดา	ผอ.รพ.สต.วังน้ำพุ	ประธานกรรมการ
๑๕.๒ น.ส.ศศิวรรณ เกิดพงษ์	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการ

๑๖.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่องตาแล

๑๖.๑ นายเกรียงศักดิ์ ต้อยโชติ	ผอ.รพ.สต.ส่องตาแล	ประธานกรรมการ
๑๖.๒ นางจันทร์จิรา ต้อยโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ

๑๗.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมอสมบูรณ

๑๗.๑ นายดิเรก ดวงเกตุ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๑๗.๒ น.ส.จุรีรัตน์ ปอขุน	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ

หน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ใช้บริการทุกช่องทาง
๒. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ
๓. สอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล การแก้ไขปรับปรุง พัฒนามตามข้อร้องเรียน
๔. การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น และรายงานกรมทมิเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ พิจารณาข้อร้องเรียน กรณีที่ยุติไม่ได้
๕. รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการคณะกรรมการบริหาร ทุกเดือน
๖. กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนอกองค์กร ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงระดับเครือข่าย
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน หลังได้ข้อสรุป
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

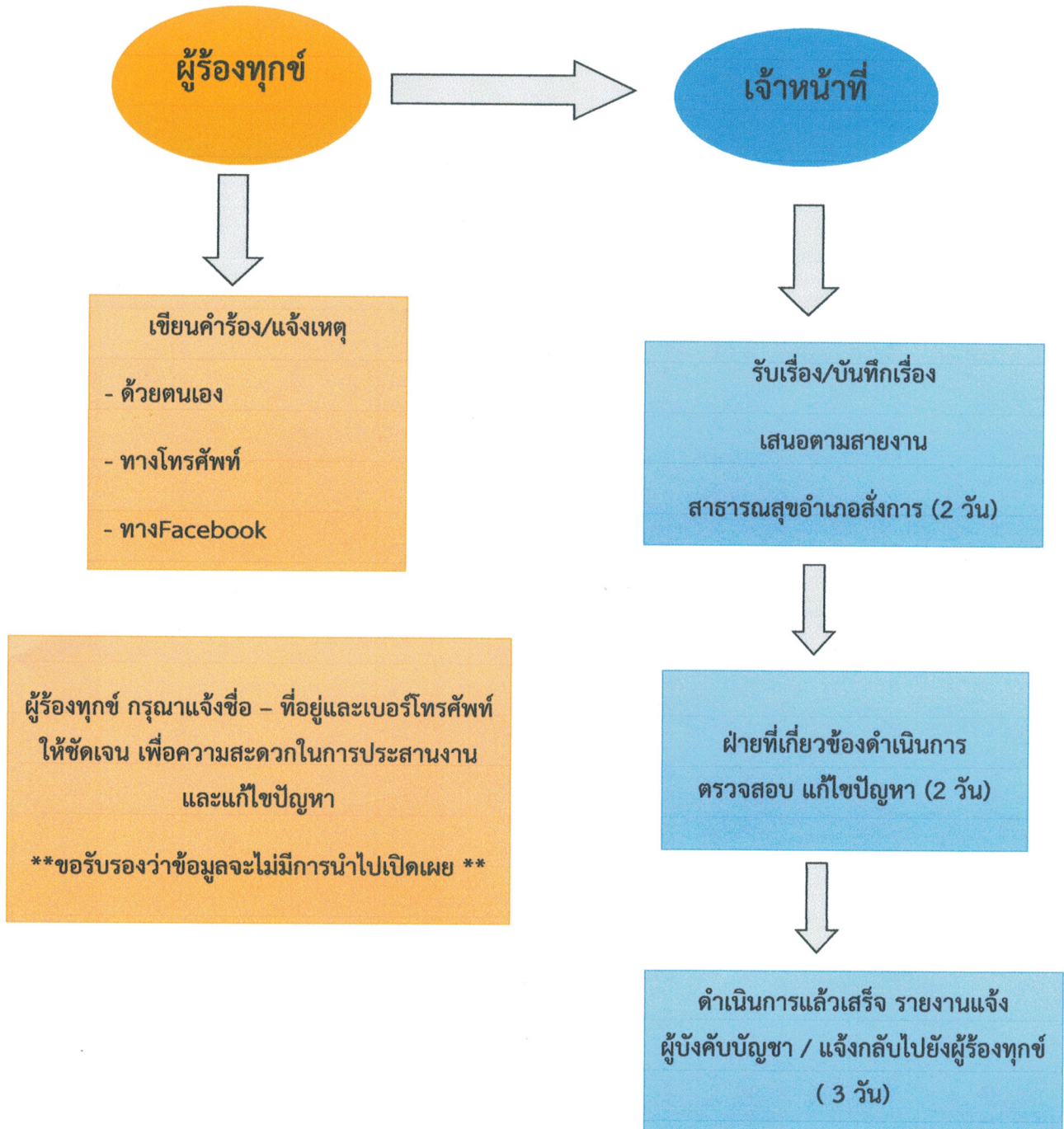


(นายสุรัตน์ อยู่ยอด)

สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

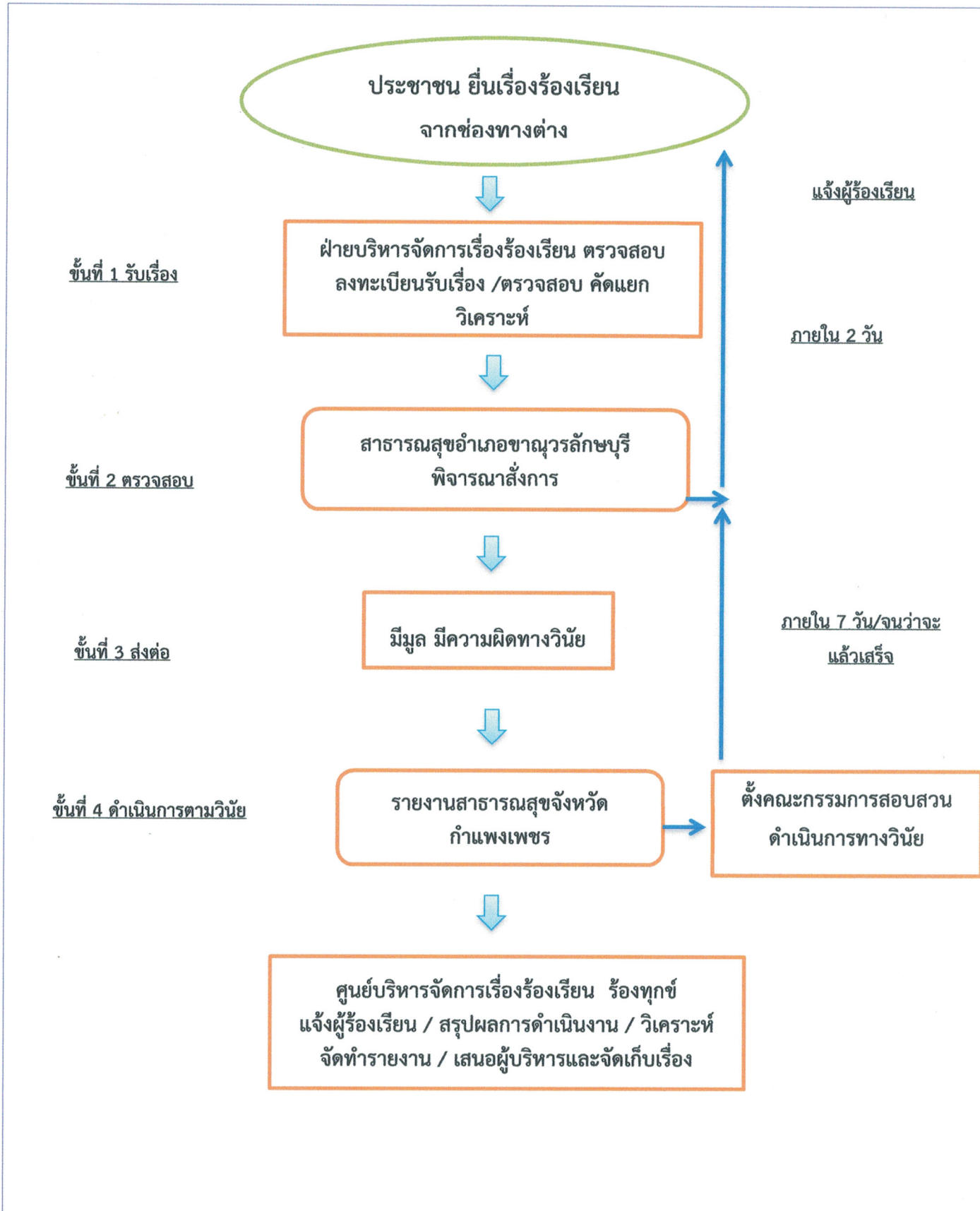
ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี



สรุป..กระบวนการบริการ 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 7 วัน

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดจ้าง
หน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี



กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ศูนย์บริการจัดการความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี
จังหวัดกำแพงเพชร

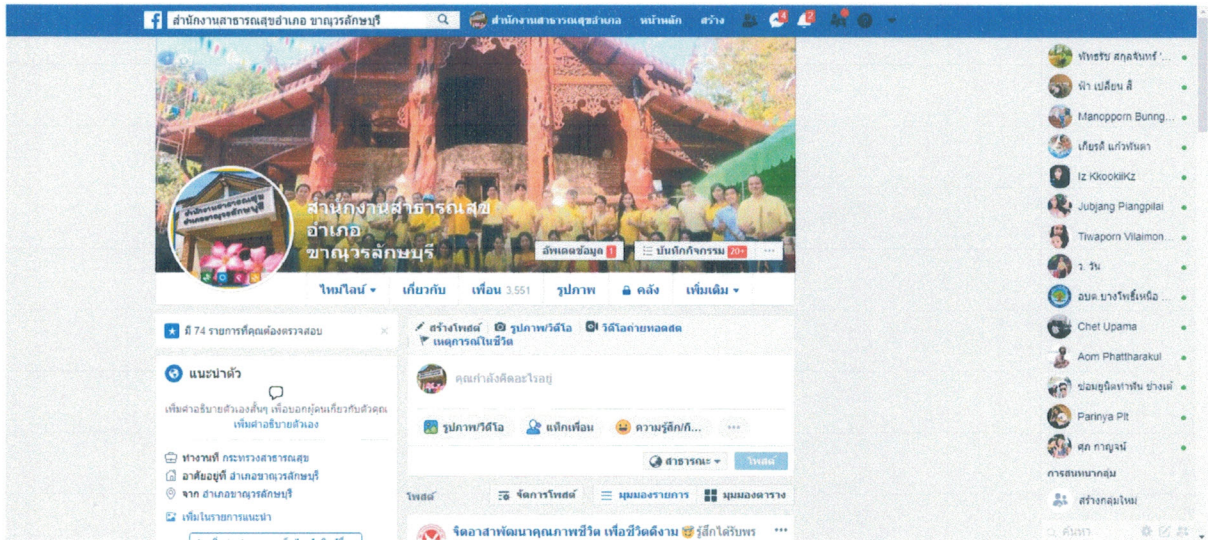
นายสุรัตน์ อยู่ยอด
สาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี

คณะทำงานบริหารจัดการ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
ขามเฒ่าวรลักษบุรี

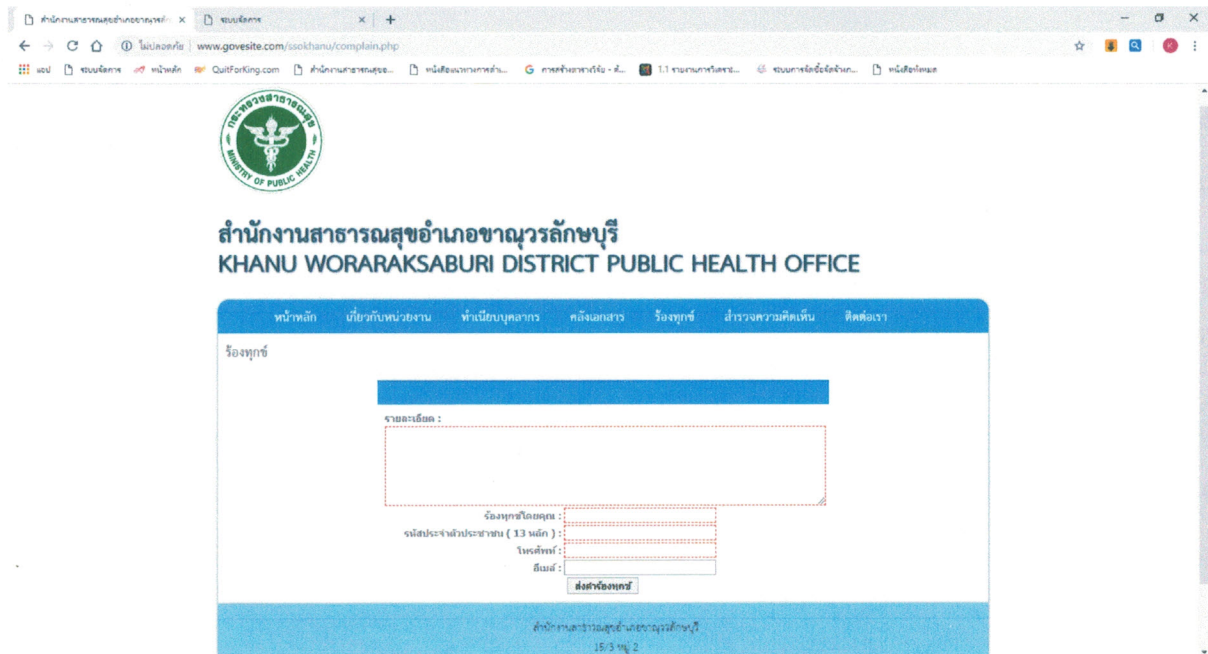
กลุ่มงานบริหารทั่วไป
นายณัฐพงศ์ เข้าพรหม
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญาน

ช่องทางต่างๆ ในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1. Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี



2. Website สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี



ช่องทางต่างๆ ในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

3. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขานนบุรี
4. ระบบหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขานนบุรี



5. ตู้รับเรื่องร้องเรียน หน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขานนบุรี มีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้เปิด





คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกำแพงเพชร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
ชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

มกราคม 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ผังกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไข	3
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผล	4
มาตรฐาน	4
จัดทำโดย	4
แบบฟอร์มต่างๆ	6-8

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ส่วนราชการประจำอำเภอเขาฉกรรจ์บุรี 15/3 หมู่ 2 ตำบลแสนตอ อำเภอเขาฉกรรจ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์บุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book สนง.สสอ.เขาฉกรรจ์
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

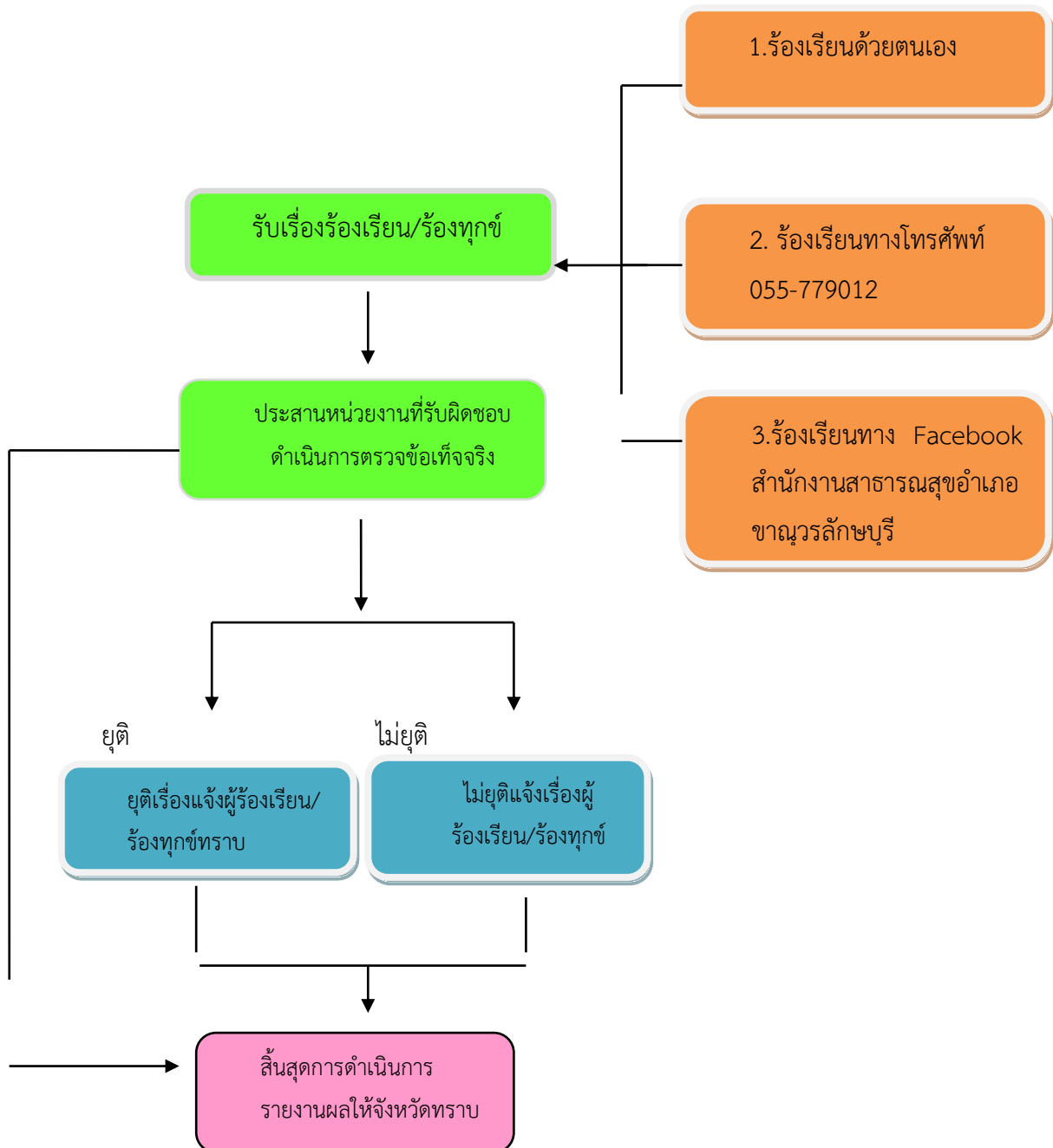
ข้อร้องเรียน

แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-779012	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของหน่วยบริการในสังกัด การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณชนสุขาอำเภอชาณุวรลักษบุรี

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้สาธารณชนสุขาอำเภอชาณุวรลักษบุรี ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

14. จัดทำโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี หมู่ 2 ตำบลแสนตอ อำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร 62130

- เบอร์โทรศัพท์ 0 5577 9012
- เบอร์โทรสาร 0 5577 9012

15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข

ปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอขอนแก่นบุรี

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขอนแก่นบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

.....

.....โดย

ขออ้าง.....เป็น

หลักฐานประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่

สาธารณสุขอำเภอขอนแก่นบุรี ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจ
ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ กพ 0432.1/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี
ต.แสนตอ อ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กพ. 62130

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
ชาณุวรลักษบุรี โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง

.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี และได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

งานบริหารทั่วไป

โทรศัพท์ 0 5577 9012

โทรสาร 0 5577 9012

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ กพ 0432.1/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี
ต.แสนตอ อ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กพ. 62130

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....
ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

งานบริหารทั่วไป

โทรศัพท์ 0 5577 9012

โทรสาร 0 5577 9012



คู่มือการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี



คำนำ

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุก เพื่อป้องกันการทุจริต และการแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อสร้าง สืบต่อวัฒนธรรมสุจริต และแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม แสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้ ให้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดียืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม ถูกกฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพการ รักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญ กับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
๖. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการแนวทางปฏิบัติ	๖
๗. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๘
๘. ช่องทาง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๘

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความชัดเจนในการปฏิบัติ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าบุรี จึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางต่างๆ และให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้าง สืบทอดวัฒนธรรมสุจริต และแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม

๒. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

๓. เพื่อตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้ ให้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดียืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม ถูกกฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้

๔. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าบุรี ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้อง การแจ้งเบาะแสดจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน จนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป

คำจำกัดความ

“ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย การทุจริตและประพฤติมิชอบ และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

“ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบกล่าวโทษระบุว่า ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นชื่อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส นั้น ๆ

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	<p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน</p>	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	<p>กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้</p>	<p>การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ</p>

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนากรณี เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงาน ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง	ปฏิบัติการใดที่ส่งไปทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด กำแพงเพชรว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของสาธารณสุขอำเภอว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหาทั่วไป

ขั้นตอนและระยะเวลาับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขาฯ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะ เรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้สาธารณสุขอำเภอ ทราบและ พิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพ.สต. ของผู้ถูกร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพ.สต. ของผู้ถูกร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต/กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูล ตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณี เป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย -ทำรายงาน</p>	<p>รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ สาธารณสุขอำเภอ เพื่อทราบและพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล - ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพ.สต. ผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหา ข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย 	<p>ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ</p>	<p>กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ</p>
<p>สรุป วิเคราะห์</p>	<p>- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำ หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ทราบ</p>		<p>กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ</p>

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ Network Online ผู้ร้องมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง และอื่นๆ
- (๒) ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- (๓) วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เสนอสาธารณสุขอำเภอหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
- (๔) ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
- (๕) ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

ช่องทาง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

ช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขานวอร์ลักษณะบุรี

๑. ไปรษณีย์

(๑) หนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต (ลงชื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส)

(๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์)

๒. ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๗๗-๙๐๑๒ /โทรสาร ๐-๕๕๗๗-๙๐๑๒

๓. เดินทางมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ด้วยตนเอง

๔. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

๕. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : sso_khanu@hotmail.com

ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>

๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๕๙๐-๒๘๗๖-๗

๔. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์