

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย

ปี ๒๕๖๗

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียน เรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มา กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการ สนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศ ไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย ได้กำหนดมาตรการในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย มี บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริม ภาครัฐประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็น นโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัยอย่างรวดเร็ว

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดสุโขทัย

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย , ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๓๐๘๑๗๑สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัยจังหวัดสุโขทัย เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัยจังหวัดสุโขทัย, การร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัยจังหวัดสุโขทัย Face Book maung.sukhothai@gmail.com:, ทางโทรศัพท์ ๐๕๕ – ๖๑๑๒๑๔ , ทางโทรสาร ๐๓๙-๔๖๐๑๘๔ , และการร้องเรียนโดยตรง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทารายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ขั้นที่ 1 รับเรื่อง

เรื่องร้องเรียนโดยตรง / Website / หนังสือ / โทรศัพท์ / อื่นๆ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฯ / งานสารบัญ
กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้รับผิดชอบ : นายสุทิน ละจุ่ม

แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบ

ลงทะเบียนรับเรื่องฯ / ตรวจสอบ-คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหา / จัดทำบันทึกสั่งการฯ
โดย ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฝ่ายบริหาร

ภายใน 2 วันทำการ

ขั้นที่ 3 สั่งการ

สสอ.เมืองสุโขทัย
พิจารณาสั่งการฯ

ไม่ลงนาม / ตรวจสอบเพิ่มเติม

ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นที่ 4 การดำเนินการ

ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข และรายงานกลับฯ
ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน 7 วันทำการ

ยุติเรื่อง

สสอ.เมืองสุโขทัย
พิจารณาสั่งการฯ

ไม่ยุติเรื่อง

ตั้งคณะกรรมการสอบฯ หรือส่ง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องฯ

ภายใน 7 วันทำการ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ติดตามรายงานผลฯ / สรุปผลการดำเนินงาน / วิเคราะห์ จัดทำรายงาน
เสนอผู้บริหาร รายเดือน / รายปี และจัดเก็บเรื่อง

ภายใน 2 วันทำการ

ขั้นที่ 5 แจ้งผลดำเนินงาน

/ประกาศเผยแพร่

แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงฯ
และประกาศเผยแพร่ฯ

ภายใน 7 วันทำการ

ประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	1 วัน	งานบริหารฯ สสอ.เมืองสุโขทัย
2	ด้านบริการ	- คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ - พฤติกรรมบริการ - คຸ້ມครองสิทธิ์ผู้ให้ฯ / ผู้รับบริการ - ค่าบริการ / การอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	งานพัฒนาคุณภาพฯ งานบริหาร งานประกันสุขภาพ งานนิติการ สสอ.เมืองสุโขทัย
3	ด้านการทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย - ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	งานบริหารฯ สสอ.เมืองสุโขทัย
4	พฤติกรรม ส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสຸรา / ทะเลาะ วิวาท / ซຸ້สาว / การพนัน / อື່นฯ	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	งานบริหารฯ สสอ.เมืองสุโขทัย
๕	เรื่องอື່น ๆ	- การคຸ້ມครองผูบริโภค - การควบคุมบุหรี / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอື່น ๆ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	งานคຸ້ມครองผูบริโภค งานสิ่งแวดล้อมฯ งานนิติการ ผู้รับผิดชอบงานที่ เกี่ยวข้อง สสอ.เมืองสุโขทัย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเรียน ของ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี. กันยายน 2552

ภาคผนวก

แบบตอบรับการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ			
		ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน สสอ.สุโขทัย	
		วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง			
.....			
.....			
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
<input type="radio"/> 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
<input type="radio"/> 2. ได้มอบหมายให้			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน			
<p style="text-align: center;">ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย โทรศัพท์ 0-55 61-1124</p>			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
สสอ.เมืองสุโขทัย	0-5561-1124	นายสุทัศน์ ละจุ่ม	0-5561-1124

แบบรายงาน 15 วัน	
ที่ สท. /	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน สาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย	
อ้างถึง 1.หนังสือ..... ที่/.....ลงวันที่..... 2.	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
1.	
2.	
<input type="radio"/> ยุติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

- หมายเหตุ 1.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 15 วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงาน
ความคืบหน้า
- เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
 - ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย (นายอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด)
 - การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้
 - กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้
 - ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	<p>บัญชีคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทาง ประเภทประเด็นเรื่อง - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง 	<p>บัญชีคู่มือ 2 แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง - ส่วนกลุ่มงานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> -รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องภายใน 2 วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชีส่วนกลาง ก่อนแจกจ่ายผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง
2	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบบรรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน 10 วันเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 10 วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ 10 วัน
3.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาใช้หนังสือนำเสนอ ส่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ 	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคู่มือเฉพาะ
4.	<p>มารองด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา 	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> -พักทนายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
5.	การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้ -ลงในบัญชีคนส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคนส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ	การยุติเรื่อง 7 ประกาศ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี	-การยุติเรื่องต้องมี ความเห็นของ ผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
7.	การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ บางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่อง เฉพาะ รวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้ม ใหม่		

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้
ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม
และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และได้
ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้อง
ทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้อง
ทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็น
เชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แบบรายงานการตรวจสอบสภาพ สถานะบุคคล และครอบครัว

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียด
1.	ข้อมูลบุคคลที่ขอความช่วยเหลือ	ชื่อ สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ บุคคลใกล้เคียงที่สามารถติดต่อได้ อาชีพ/รายได้
2.	ข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือ/ สภาพปัญหา	- กรณีป่วย ป่วยเอง ญาติพี่น้องป่วย สภาพอาการป่วย ได้รับการรักษาที่ใด ค่าใช้จ่าย - กรณีการศึกษา แขนงผลการเรียน - กรณีอื่นตามสภาพข้อเท็จจริง
3.	ข้อมูลบิดา มารดา	ชื่อ สกุล บิดา มารดา อาชีพ รายได้
4.	ข้อมูลสามี/ภรรยา	ชื่อ สกุล สามี/ภรรยา อาชีพ รายได้
5.	ข้อมูลบุตร	จำนวนบุตร (กรณีผู้ร้องเป็นบุตร ก็ให้ระบุข้อมูลบุตรรวม บิดา มารดา) - บุตรกำลังศึกษา - บุตรทำงาน อาชีพ รายได้
6.	ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน	- สภาพบ้านพักอาศัย และกรรมสิทธิ์ - ของใช้ในบ้าน - จำนวนที่ดินที่ถือครอง - ยานพาหนะ
7.	ข้อมูลการได้รับการช่วยเหลือ	- ภาคประชาชน - ภาคเอกชน - ภาครัฐ
8.	ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สมควรแจ้งให้ ทราบ	
9.	ความเหมาะสม/ความเห็น ควรได้รับ การช่วยเหลือตามร้องขอหรือไม่ อย่างไร	<u>ความเห็น</u>

(ลงชื่อ)

ผู้สำรวจ

(นายสุทัศน์ ละจุ่ม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ