



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

## นิยามข้อร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามแหละ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุข สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

## ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหายต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ก็จะได้รับความสะดวกช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

# ขั้นตอนการร้องเรียนทั่วไป

## การรับเรื่องร้องเรียน

### ๑. กรณีการร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบร้องเรียน และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท. บันทึกข้อมูลลงในแบบร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

### ๒. กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

## ส่วนงานที่รับผิดชอบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑.๒) ให้หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ให้ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ

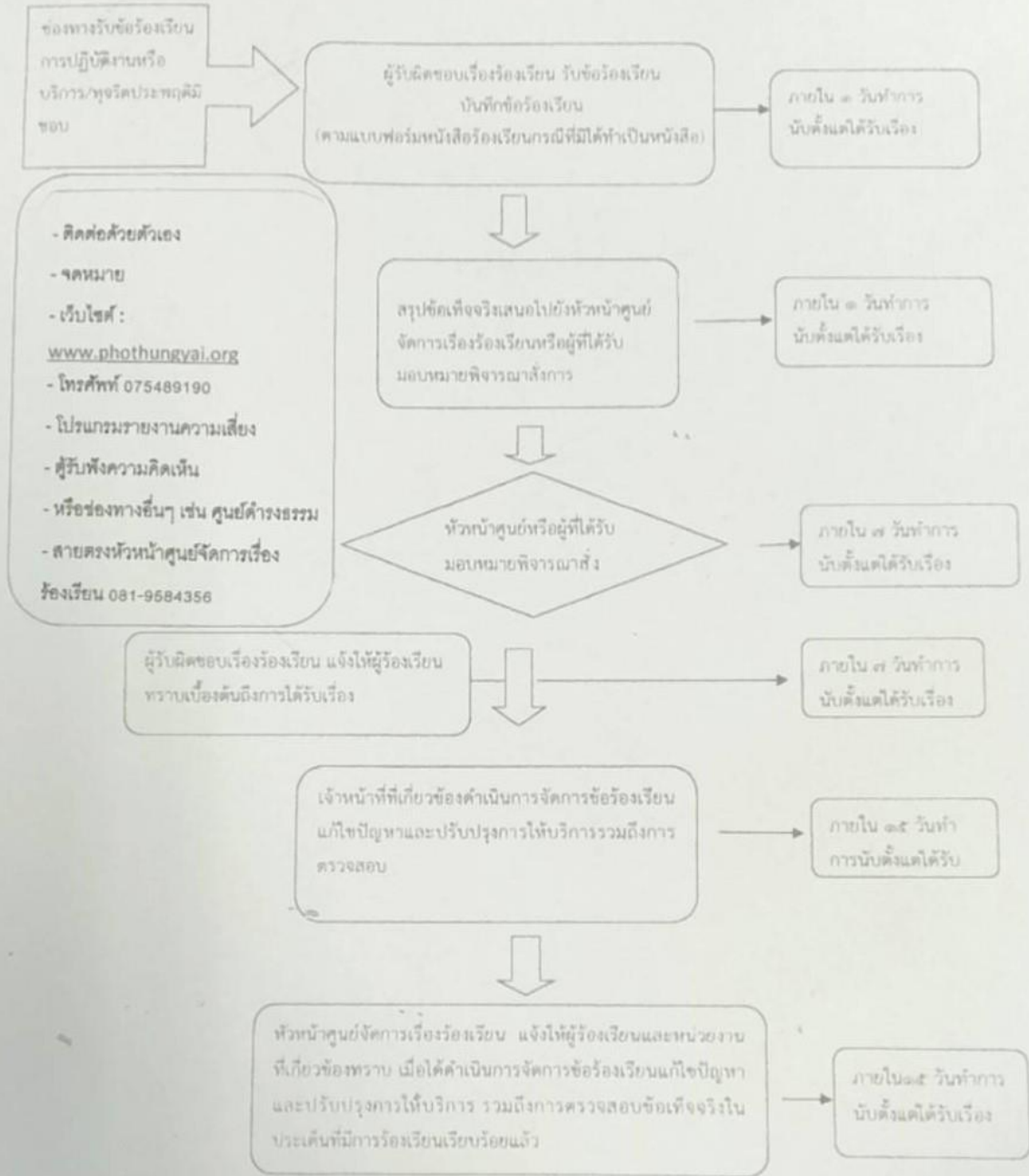
(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้หัวหน้าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน เพื่อจัดรับบริการ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

## ผังการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้นข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังศูนย์ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ..... ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ..... ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ
๔. เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง ..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดในราชการบริหารส่วนภูมิภาค**  
**สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่**  
**ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่**  
**เรื่อง รายงานแบบสรุปผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือนตุลาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**  
**สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่**

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่   |
|---|
| <p><b>ชื่อหน่วยงาน :</b> สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p><b>วัน/เดือน/ปี :</b> ๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๔</p> <p><b>หัวข้อ :</b> MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน</li><li>๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร</li><li>๑.๓ โครงสร้างของหน่วยงาน</li><li>๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</li><li>๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</li><li>๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่อำนาจ</li><li>๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน</li><li>๑.๘ ช่องทางการติดต่อหน่วยงาน</li></ul> <p>๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH</p> <p>๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒</p> <p>๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน</p> <p>๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม</p> <p>๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน</p> <p>๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน</p> <p>๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน</p> <p>๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> |






๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ
๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย
- ๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
- ๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี
- ๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในรอบแนวทาง
- ๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (แบบ สขร. ๑)

Linkภายนอก : Phothungyai.ort

หมายเหตุ: .....

.....

| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  | ผู้อนุมัติรับรอง   |
|---|--|
|  <p>(นางสาววิไลวรรณ บัวจ่าย)<br/>ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข<br/>วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๔</p>   |  <p>(นายศราวุธ ล้อประเสริฐกุล)<br/>ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชำนาญงาน<br/>วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๔</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาวรัชฎาภรณ์ หาญใจ)<br/>ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี<br/>วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๔</p> |  |

