



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ โทร. ๐ ๗๕๔๘ ๙๓๖๔

ที่ นศ ๑๓๓๒/๔๓๒

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

### เรื่องเดิม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ได้จัดคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียน

### ข้อพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาแล้ว เห็นควรเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานลงบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ต่อไป

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นายศราวุธ ล้อประเสริฐกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

( ) ทราบ ( ) อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นายสุธรรม บำรุงภักดิ์)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ก

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

## ข

### สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๒
๒. คำจำกัดความ	๒
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๓
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๓
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๓
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๔
๔. ขั้นตอนการดำเนินการติดตามและรายงานผล	๔
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๖. ภาคผนวก (แบบฟอร์มต่าง ๆ)	๖

## ๑. การต่อต้านการทุจริต

### ๑.๑ ความเป็นมาตรการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะ แก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้ง จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบในระบบราชการ โดยได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผล การพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อ หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานทุจริต และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูล ความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อ ประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่อง ร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้น ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ของรัฐและ การกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๔ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้า และเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจาก ราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับ การกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดย ทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสอง ด้วย

ข้อ ๔ ให้องค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูล หรือ เบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่ตรวจสอบพบว่า มีการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคล ดังกล่าว อย่างเด็ดขาดด้วย

#### ๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มี วัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่มีจิตสำนึกร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการราชการ ด้วย ความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ก สรุปทุก ๕ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงาน ผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

## ๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤตินิยมชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

## ๓. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๓.๑ หลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจ

หน้าที่

### ๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน อย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๖) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

เป็นต้น

### ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจา หรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึก ข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ เลขที่ ๙๖/๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามตำบล อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๓๐

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.chulabhornhealth.go.th/>

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๓

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

๔.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน หรือเกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

๔.๒ กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน สำเนาแจ้งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๓ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่เร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

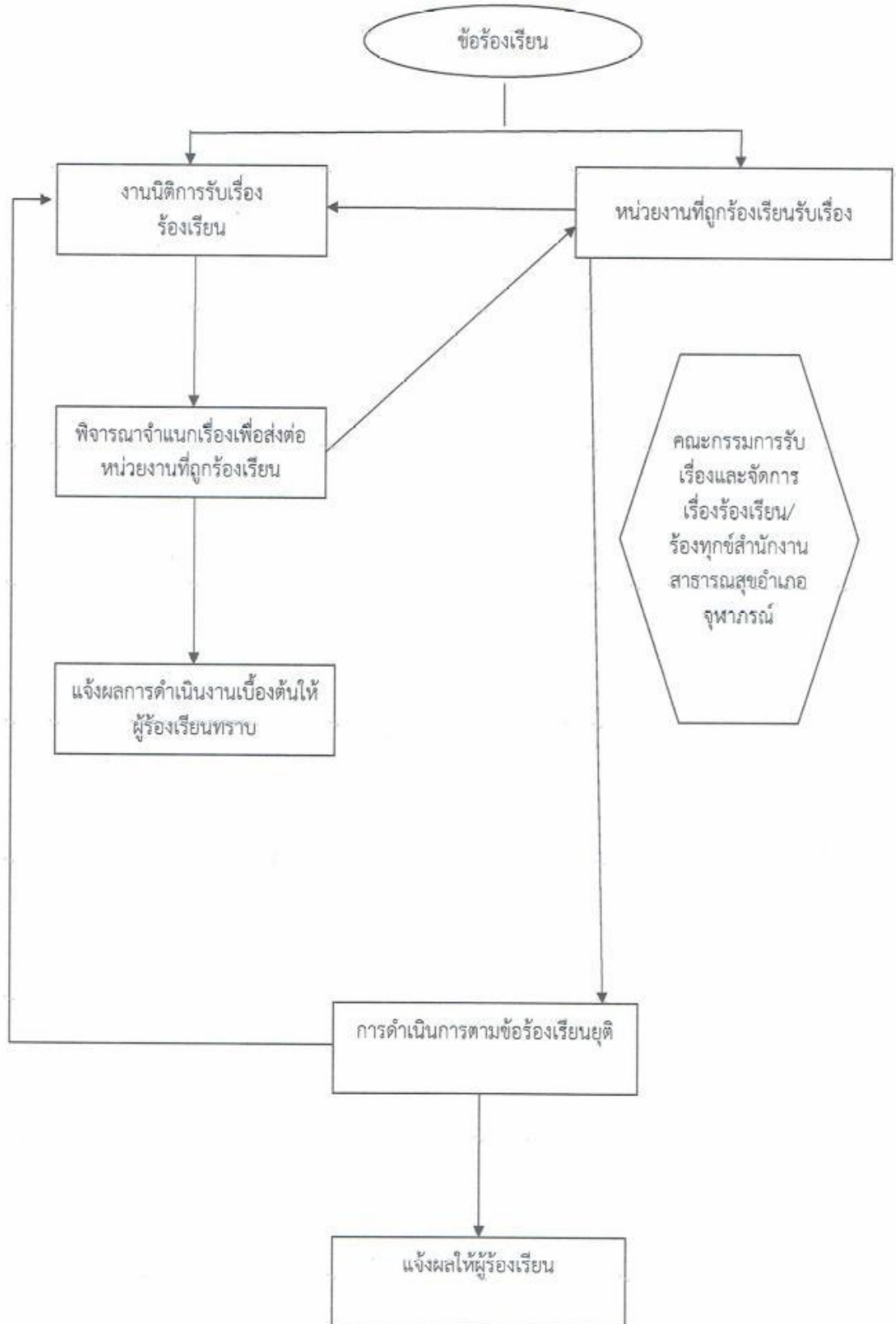
๔.๔ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

๔.๕ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๕ เดือน นับแต่วัน เริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ต่อไป





๕. Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ภาคผนวก

(แบบฟอร์มที่ ๑ แบบร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)  
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่  
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์  
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน  
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วัน  
หมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่ง  
ใหญ่พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ ร้องเรียน  
(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(แบบฟอร์มที่ ๒ แบบร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)  
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่  
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน  
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

โดยขออ้าง

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง  
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องขอที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง  
(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
โทร. ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

-๙-

(แบบฟอร์มที่ ๓ แบบตอบรับข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)  
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นศ ๑๙๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
หมู่ที่ ๔ ตำบลท่ายาง  
อำเภอทุ่งใหญ่ นศ ๘๐๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่  
จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( )  
อื่นๆ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง

..  
นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ และได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป  
แล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น  
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร.๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

-๑๐-

(แบบฟอร์มที่ ๔ แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นศ ๑๙๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่

หมู่ที่ ๖ ตำบลท่ายาง

อำเภอทุ่งใหญ่ นศ ๘๐๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ ที่ นศ ๑๙๓๒/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.....

๒.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน  
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบปรามข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ตั้ง

รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
โทร.๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

-๑๑-

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช  
หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖