

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงาน
และการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ
หน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแลหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
หน่วยงาน	3
ขอบเขต	4
คำจำกัดความ	5
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
บทที่ 4 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 5 ภาคผนวก	11
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง)	12
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	13
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	14
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	15
แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	16
คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานักกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37” และ มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และ คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

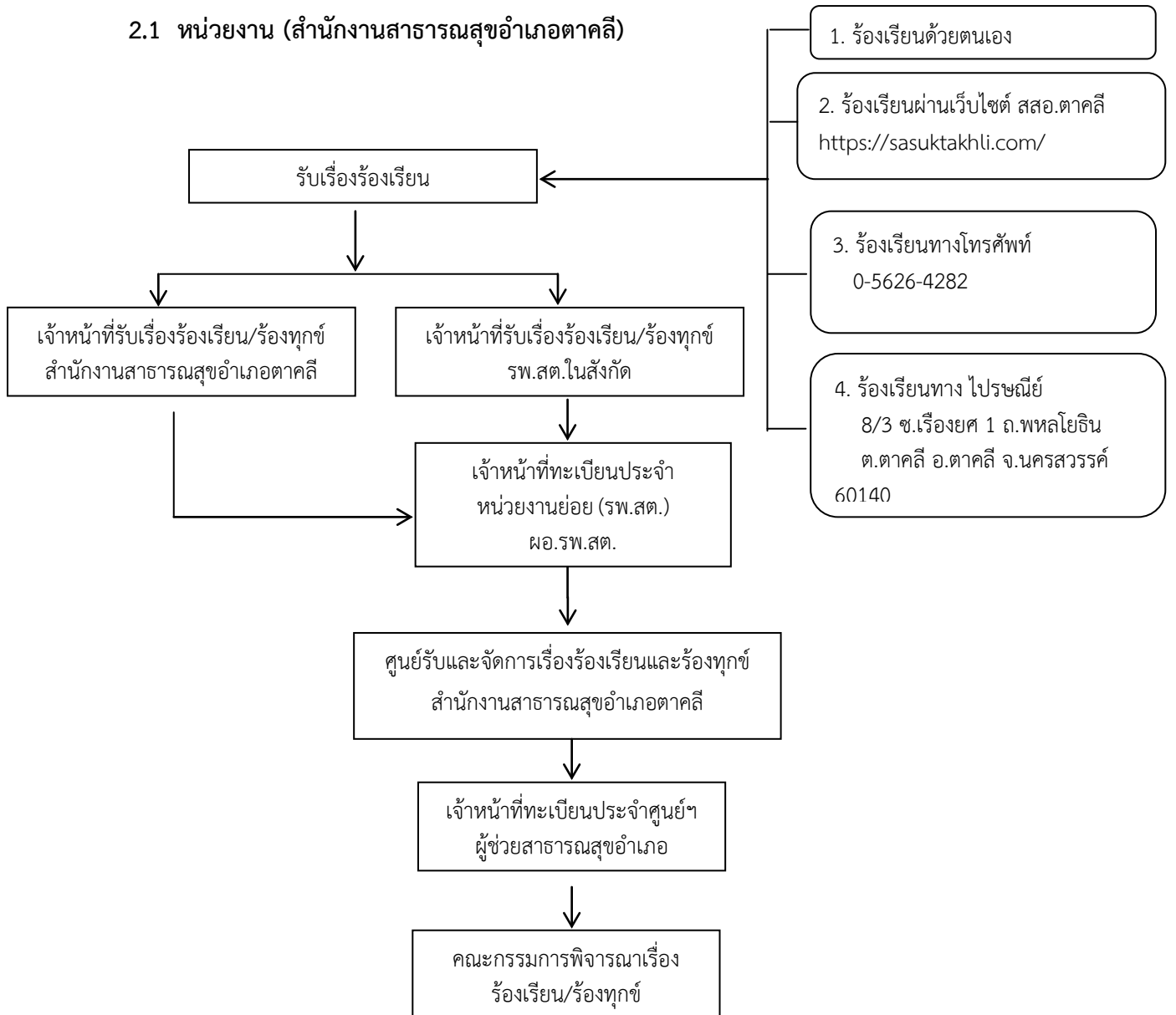
3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้อง เรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี)



สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เลขที่ 8/3 ซอยเรืองยศ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลตากลี อำเภอตากลี จังหวัด นครสวรรค์ 60140 โทรศัพท์ 0-5626-4282

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2.2 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผ่านทางช่องทาง 3 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 8/3 ซอยเรืองยศ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ 60140

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี” ที่ลิ้งค์ <https://sasuktakli.com/>

3. ร้องเรียนด้วยตนเอง

3.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

3.1.1 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

3.1.2 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

3.1.3 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

3.1.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีขอรับการปรึกษากฎหมาย เมื่อให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แจ้งผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องและรายงานสาธารณสุขอำเภอ เสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาดำเนินการหรือส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- ผู้ขอรับบริการการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี โทรศัพท์ 0-5626-4282

2.3 คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปพิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- (1) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- (2) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

2.4 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป		
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ
2.เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หรือระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หรือกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

2.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.5.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.5.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด

2.5.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.5.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- 2) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- 3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

- 4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 ผังกระบวนการ

3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WE)	ผู้รับผิดชอบ
1	หน่วยงานย่อย(รพ.สต.) หรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	5 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ สสอ. และ รพ.สต.
	ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ← คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน	เจ้าหน้าที่ทะเบียน
2	รับเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นเบื้องต้น	1-2 วัน	ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/หัวหน้างาน
3	สาธารณสุขอำเภอพิจารณาลงนาม → ตอบรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	1-2 วัน	สาธารณสุขอำเภอตาคี
4	ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องราวยุติเรื่องร้องทุกข์	15 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฯ) ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง
6	สรุปรายงาน	2 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฯ)
7	ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ← คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1-2 วัน	คณะกรรมการฯ
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> สาธารณสุขอำเภอตาคี นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ นายอำเภอตาคี ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ </div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ </div>	1-3 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฯ)
9	รายงานศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	1 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฯ)

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(1) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตาคลี ทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และส่งให้กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามอำนาจหน้าที่

(2) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอ ข้อมูลประกอบการพิจารณา และเสนอความเห็นเบื้องต้น และจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบรับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นำเสนอสาธารณสุขอำเภอตาคลี

(3) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ สรุปผลรายงานนำเสนอ สาธารณสุขอำเภอตาคลี/นายอำเภอตาคลี/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์/ผู้ว่าราชการจังหวัด นครสวรรค์ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

(4) กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ส่งผลการดำเนินงานเรื่องร้อง/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับและจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อสรุปวิเคราะห์ และรายงานผลความคืบหน้า การแก้ไขปัญหาในภาพรวม ในเชิง นโยบายสำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ข้อยุติแล้วรายงานสาธารณสุขอำเภอตาคลี ทราบต่อไป

บทที่ 4

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
7. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2546
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
10. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
11. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
13. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
14. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
15. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย
16. สิทธิผู้ป่วย

บทที่ 5

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ที่ 68 / 2563 ลงวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2563

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....โดย

ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....โดย

ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



ที่ นว ๐๖๓๒/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์.....
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตัวเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆลงวันที่
.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ.....

.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถ
ติดต่อประสาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสกล คลังพลอย)
สาธารณสุขอำเภอตากลี

งานนิติการ

โทร. ๐ ๕๖๒๖ ๔๒๘๒



ที่ นว ๐๖๓๒/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามที่.....(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตามรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสกล คลังพลอย)
สาธารณสุขอำเภอตากลี

งานนิติการ
โทร. ๐ ๕๖๒๖ ๔๒๘๒



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

ที่ ๖๘ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยที่ เป็นการเห็นสมควรให้การดำเนินการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มี
ประสิทธิภาพและบังเกิดประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเต็มที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการ
รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับอำเภอ ดังนี้

๑.เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

นายไพศาล พวงสมบัติ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
บทบาทหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. จัดเก็บเรื่องและทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๓. จัดทำสถิติข้อมูล

๔. รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังศูนย์รับและบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ ทุกเดือน

๒.เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำหน่วยงานย่อย

ผอ.รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ทุกแห่ง
บทบาทหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ เพื่อลงทะเบียนกลางและมอบเรื่องให้
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไป

๓. จัดเก็บเรื่องและทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๔. จัดทำสถิติข้อมูล

๕. รวบรวมและรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ทุกเดือน

๓.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| (๑) นางศุจีภรณ์ ดีพุ่ม | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๒) นางสุดารัตน์ คลังพลอย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| (๓) นางกัลยาณี ปลิวมา | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

๓.๒ ประจำ รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

- (๑) ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ
 (๒) ผอ.รพ.สต. ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ทุกแห่ง

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาที่หน่วยงานทางโทรศัพท์ ทาง network online หรือผู้ร้องเรียนมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองและอื่น ๆ
๒. มอบเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำหน่วยงาน เพื่อลงทะเบียนและส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ฯ

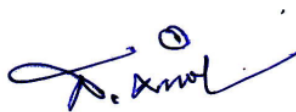
๔.คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|---------------------------|---|
| (๑) สาธารณสุขอำเภอตากาลี | ประธานกรรมการ |
| (๒) นางศุจีภรณ์ ดีพุ่ม | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ |
| (๓) นางสุดารัตน์ คลังพลอย | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ |
| (๔) นางกัลยาณี ปลิวมา | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ |
| (๕) นายไพศาล พวงสมบัติ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอสาธารณสุขอำเภอตากาลี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
 ๒. ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๓. วิเคราะห์ประเมินปัญหา และอุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๔. การอื่นใด ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสกล คลังพลอย)
 สาธารณสุขอำเภอตากาลี