คู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment)และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด และ รพสต.ในเขตรับผิดชอบใช้เป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียว
กัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข

อำเภอสามร้อยยอด มีขั้นตอน/
กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่กระบวนการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้
อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

1. **กรณีเรื่องร้องเรียน**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่น ปรึกษากฎหมาย,
ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

<u>กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป</u> เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ
ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ

บริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบ
เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสจะให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้
พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อ
กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด โทรศัพท์
032 646 911

<u>กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง</u>

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

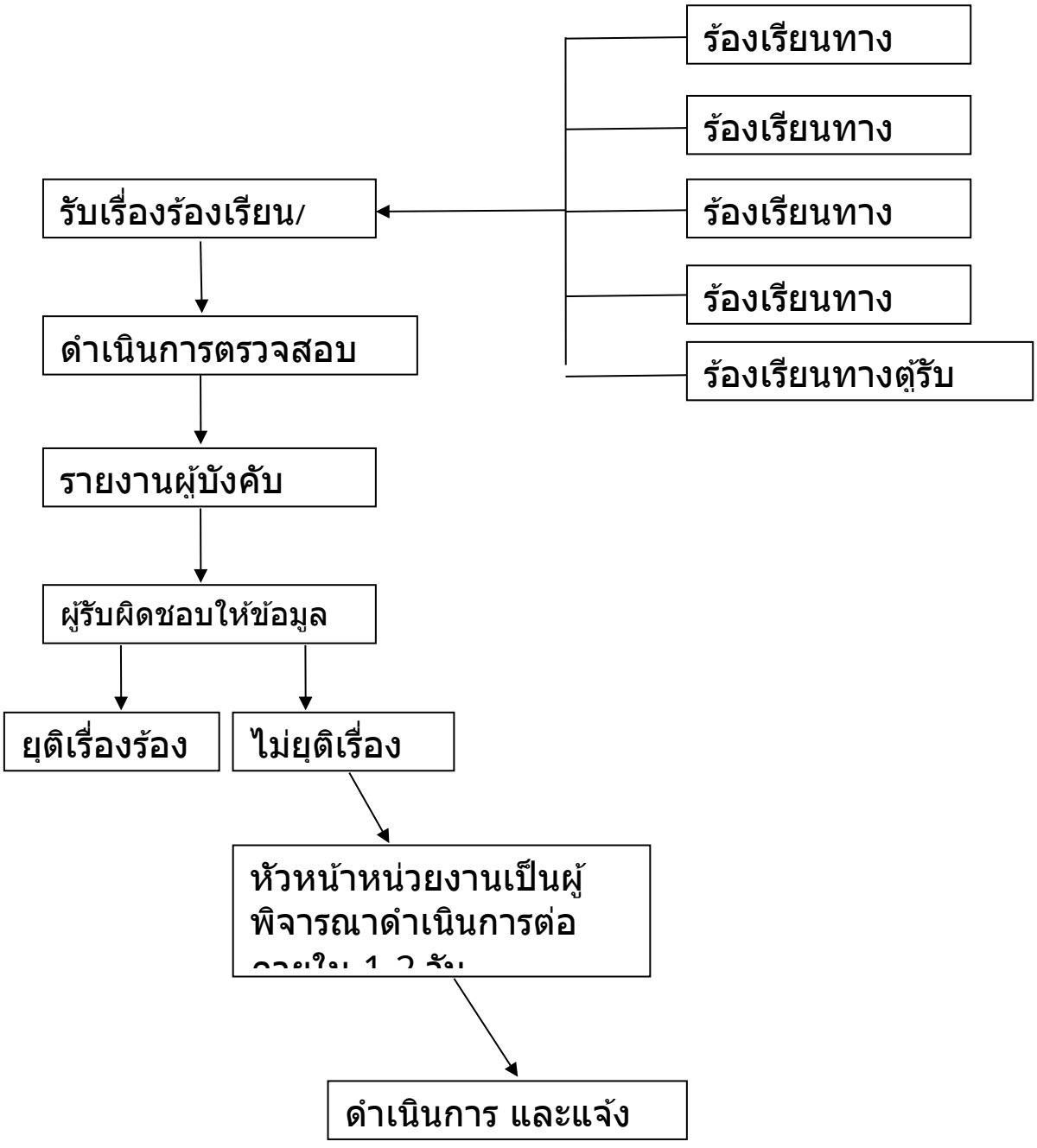
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ
บริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้
ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว
ไว้ และ หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อ

กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด โทรศัพท์

032 646 911

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- **เว็ปไซต์ สสอ.สามร้อยยอด** http://ssobangsaphannoi.com/300yod/
- **ตู้รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด**
- **ทางโทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๔๖ ๙๑๑**
- **พบสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด**
- **ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

- **นายธวัชชัย อุดมเกษตรรัตน์ เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งอำเภอสามร้อยยอด ที่ ๒๔/ ๒๕๖๐ เรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๐**

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ร้องเรียนทาง Face book	**ทุกวัน**	**ภายใน ๑-๒ วันทำการ**	
ร้องเรียนทาง จดหมาย	**ทุกวัน**	**ภายใน ๑-๒ วันทำการ**	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอสามร้อยยอด
วัน
ท
ี่.....เดือน.....พ.ศ. .....
.....

เรื่อง
.....
.....
เรียน สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด
ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชี
พ.....ตำแหน่ง.....
.....
ถือบัตร.....เลข
ที่..... ออก
โดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ..... มี
ความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง
และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ถ้ามี) ได้แก่
๑
.....

..... จำนวน.....ชุด

๒

.....

..... จำนวน.....ชุด

๓

.....

..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงาน

สาธารณสุข

อำเภอสามร้อยยอด

วัน

ท

ี่.....เดือน.....พ.ศ. .....

.....

เรื่อง

.....

.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชี
พ.....ตำแหน่ง.....
.....
ถือบัตร.....เลข
ที่..... ออก
โดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ..... มี
ความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขอ
อ้า
ง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ .....

เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอสามร้อยยอด

วัน

ที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .ตอบรับเรื่องร้องเรียน
เรื่อง.....
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทาง ไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวัน

ที่..... ..... เกี่ยวกับเรื่อง .....
.....
.....นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่องเลขรับ
ที่.....ลงวัน
ที่.....และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด และได้มอบหมายให้
นาย.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลได้ภายใน 15 วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(นายชัยยุทธ ธรรมาเจริญราช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
(แบบคำร้องเรียน๒)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงาน
สาธารณสุข
อำเภอสาม
ร้อยยอด
วัน
ท
ี่.....เดือน.....พ.ศ. .....
.....

เรื่อง ..แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....
อ้างถึง .....หนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องร้อง
เรียน.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.....

๒.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป
ว่า.....
....
.....
.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(นายชัยยุทธ ธรรมาเจริญราช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด

บันทึกข้อความ

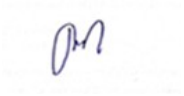
ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด โทร. ๐๓๒ ๖๔๖ ๙๑๑
ที่ ปข ๐๘๓๓ / พิเศษ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตปละประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน
เรียน สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ได้มีการสรุปการรับเรื่องร้องเรียนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนหลัง เรื่องร้องเรียนการทุจริตปละประพฤติมิชอบ **ปรากฏว่าไม่พบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** แต่เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด ได้มอบหมายให้งานนิติการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด พร้อมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน กระบวนงานในการเปิดช่องทางให้กับประชาชน/เจ้าหน้าที่ได้มีช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอดและหน่วยบริการอื่น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นายธวัชชัย อุดมเกษตรรัตน์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

☐ ทราบ ☐ อนุญาต



(นายชัยยุทธ ธรรมาเจริญราช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด