

## คู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน และรพสต.ในเขตรับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่กระบวนการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

#### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสจะให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน โทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๙๑๒๘๖

### **กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง**

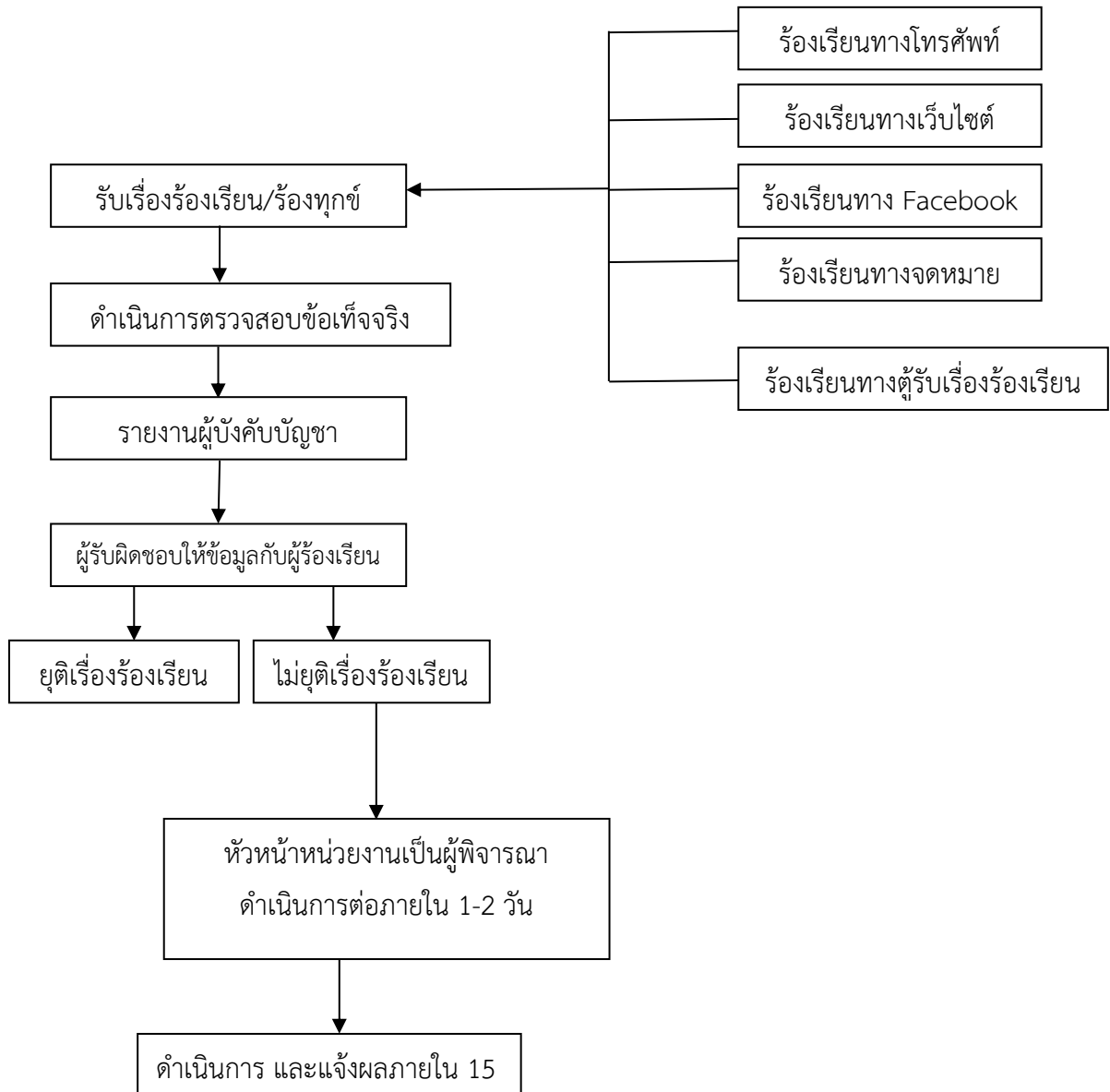
๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๙๑๒๘๖

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- เว็บไซต์ สสอ.บางสะพาน <http://ssobangsaphannoi.com/bangsaphan/>
- เพจFacebook สำนักงานสาธารณสุขบางอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน
- ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๒ ๖๕๑๒๘๖
- พบสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน
- ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน หมู่ ๖ ตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

- นางสาวสิริยา เสมาน้อย เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งอำเภอบางสะพานที่ ๓๘๑/๒๕๖๑ เรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัด วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	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	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอบางสะพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน พิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่  
๑..... จำนวน.....ชุด  
๒..... จำนวน.....ชุด  
๓..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอบางสะพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ  
ต่อไป

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

BPN

bangsaphan

BPN

Not secure | www.ssobangsaphannoai.com/bangsaphan/index4.php

ตำรวจชั้นยศนายสวทราชน

**LOG IN**

Username

Password

Login

**การสั่งซื้อสิ่งจ้าง**

> การจัดซื้อจัดจ้าง ปี61

> ...

**การะกิจหลัก**

> ภาระกิจหลักของหน่วยงาน

> ...

> ...

**บทบาทสำนักงานนี้**

> บทบาทสำนักงานนี้

> ...

**ร้องเรียน**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน

dore <<  
รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน

เรื่อง

เนื้อเรื่อง

ผู้ร้องเรียน

Submit

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

21:33  
21/3/2562

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอบางสะพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....ตอบรับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน และได้มอบหมายให้ นาย.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลได้ภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(นายเจริญ เจริญลักษณ์)

สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอบางสะพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

อ้างถึง .....หนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องร้องเรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา  
พร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

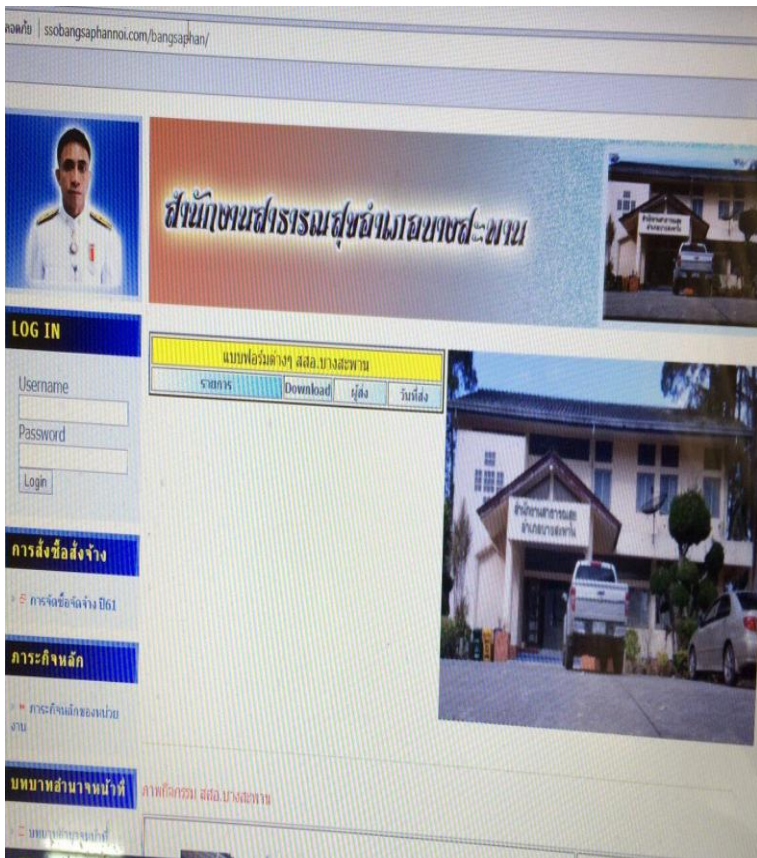
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(นายเจริญ เจริญลักษณ์)

สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน วัน/เดือน/ปี ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ: ข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานและการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน ส่งข้อมูลข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานและการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพาน ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน  Linkภายนอก:..... หมายเหตุ:..... .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  ไพฑูรย์ เสียงใหญ่ (นายไพฑูรย์ เสียงใหญ่) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  เจริญ เจริญลักษณ์ ( นายเจริญ เจริญลักษณ์ ) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบางสะพาน วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  ฉัตรชัย บั้นไพบูลย์ ( นายฉัตรชัย บั้นไพบูลย์ ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	