



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โทร ๐๓๖-๔๔๑๑๐๓

ที่ ลบ ๐๒๓๓/๑๕๙

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ต้นเรื่อง

ตามแนวทางการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) MOIT ๙ ให้หน่วยงานจัดทำเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองต่อการจัดการปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ประจำปี ๒๕๖๗ นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เรียบร้อยแล้ว และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

เห็นควรพิจารณา และอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นายพงษ์ศักดิ์ พวงประดับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อพิจารณาอนุญาตให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ

อนุญาต

(นายมน มณีฉาย)

สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
(Complaint Management
Standard Operation Procedure)

งานกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบใน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอโคกสำโรง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้คำนึงถึงความสำคัญเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๓ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน	๙
ผนวก	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิ ได้รับ ข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วน ได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไป ประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่ รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับ ข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้ กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการ ด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบ เป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อ สอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศ ดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ "ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้อง พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือ แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการ ร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือ ประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่ เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง โดยงานกฎหมาย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบดังกล่าว โดยได้จัดทำกระบวนการแจ้งเบาะแสและได้มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**** เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนผ่านทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook / Line/ จดหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยว ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๙/๑๑ หมู่ ๔ ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐ โทร ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขอบเขตและประเภทข้อร้องเรียน

๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

/๑.๒.๓ แยกประเภทงาน...

๑.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน ถ้าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานกฎหมายจะเสนอเรื่องให้กับสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงพิจารณาความเห็นและประสานงานกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง/งานกฎหมายจะดำเนินการให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้รับบริการไม่พอใจหรือมีประเด็นใดสงสัยถือว่าเรื่องยุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานพัสดุของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่ากรณีมีมูลจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงเป็นผู้พิจารณาสั่งการหรือส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๓ การร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้รับบริการจะต้องให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงและเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้

๔. เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๔.๒ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร สนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีการจัดทำและกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนการร้องเรียน โดยมีทั้งหมด ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓ หรือ Fax. ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓ ถึงงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒) ยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๓.) ช่องทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เลขที่ ๙/๑๑ หมู่ที่ ๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

๔.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๖. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่แต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๑.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

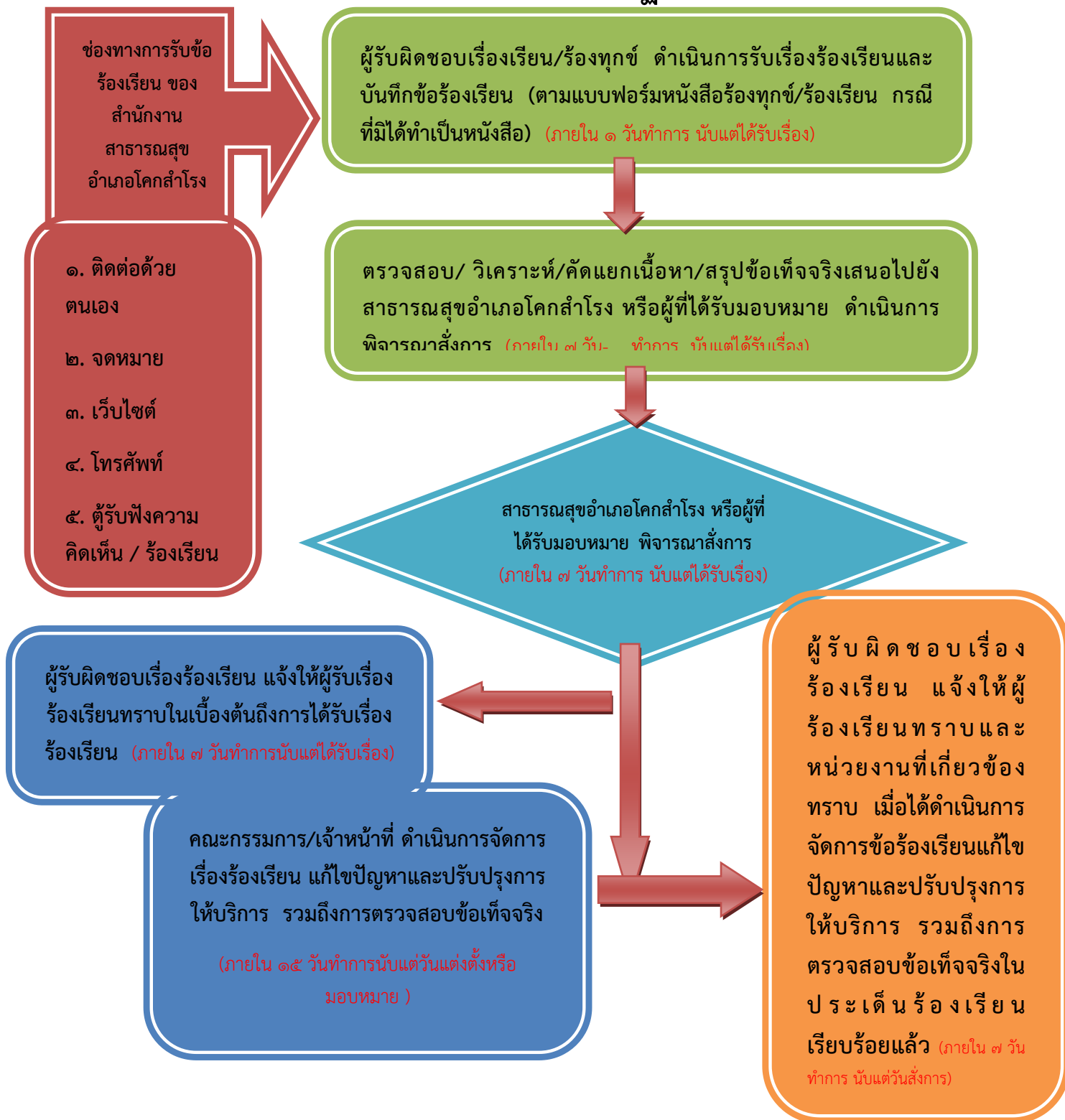
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้าซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑.๑ (๒) วรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อให้คำแนะนำถึงจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

บทที่ ๔

แผนผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)จึงใคร่ขอ

ร้องเรียน / ร้องทุกข์ มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง (ถ้ามี)

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โคกสำโรง

1 พันคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง ดาวรุ่ง หงษ์ทอง และเพื่อนฯ
อีก 41 คนด้วย
หน่วยงานราชการ

ดูโปรไฟล์

และเพื่อส่ง

แจ้งข้อร้องเรียน

คำถามทั่วไป เกี่ยวกับสุขภาพ

คุณได้เริ่มแชทกับ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกสำโรง เราจะใช้ข้อมูลจากแชทนี้เพื่อนำไป
ปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์ เรียนรู้เกี่ยวกับแชท
ธุรกิจและความเป็นส่วนสำคัญของคุณ

ส่งข้อความ...

แจ้งข้อ...

คำถามทั่วไป...



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โคกสำโรง

1 พันคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง ดาวรุ่ง หงษ์ทอง และเพื่อนฯ
อีก 41 คนด้วย
หน่วยงานราชการ

ดูโปรไฟล์

10:02

แจ้งข้อร้องเรียน

นี่เป็นข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกสำโรง กรุณาระบุข้อร้องเรียน
ของท่านไว้

พร้อมรายละเอียดต่างๆ
ทางเราจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด
ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ



คู่มือ
การปฏิบัติงานการร้องเรียน
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจ เกิดขึ้นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและ ประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้เพื่อให้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๖๙) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

อำนาจตาม มาตรา ๖๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ๙/๑๑ หมู่ ๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐ โทร ๐ ๓๖๔๔ ๑๑๐๓ และ ๐๙ ๕๑๖๗ ๑๙๐๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง เช่น การประพัตมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตและประพัตมิชอบคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และพนักงานจ้างเหมาบริการ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพัตมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพัตมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ๙/๑๑ หมู่ ๔ ถนนพหลโยธิน ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๔๔-๑๑๐๓ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙-๕๑๖๗-๑๙๐๑

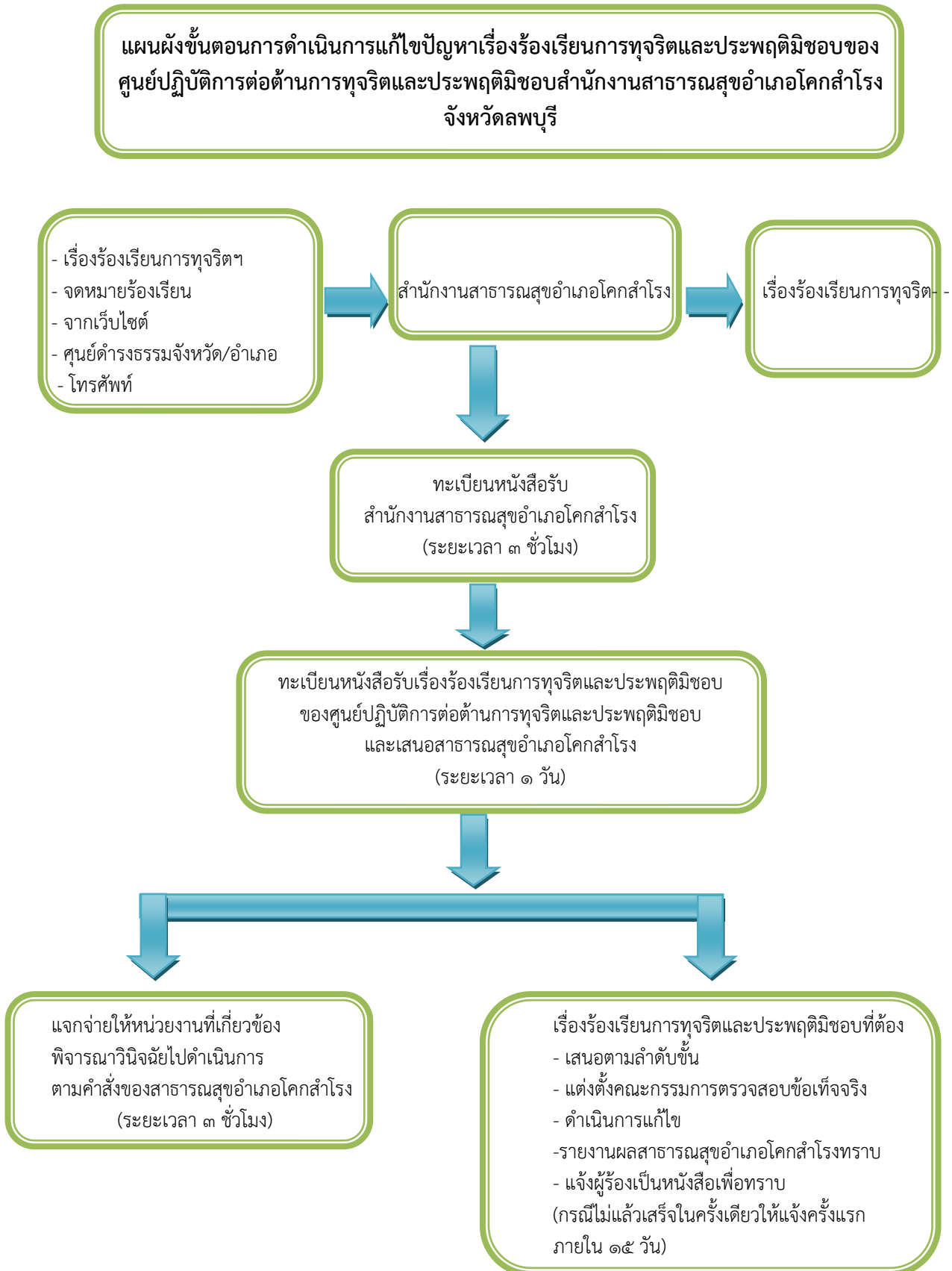
๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๕) เว็บไซต์ www.ksrsrt.com

๖) Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๗) สายตรงสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ๐๘-๑๙๔๘-๔๐๙๔

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๖๔๔-๑๑๐๓, ๐๙-๕๑๖๗- ๑๙๐๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน กล่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ksrrtt.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรง สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานหรือหัวหน้ากลุ่มงานให้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานกฎหมาย จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงมอบหมายให้งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรงทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง ลป ๑๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสำโรง



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โคกสำโรง

1 พันคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง ดาวรุ่ง หงษ์ทอง และเพื่อน ๆ
อีก 41 คนด้วย
หน่วยงานราชการ

ดูโปรไฟล์

และเพื่อส่ง

แจ้งข้อร้องเรียน

คำถามทั่วไป เกี่ยวกับสุขภาพ

คุณได้เริ่มแชทกับ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกสำโรง เราจะใช้ข้อมูลจากแชทนี้เพื่อมาช่วย
ปรับปรุงประสิทธิภาพการร้องเรียนของคุณ เชิญคุยเกี่ยวกับแชท
ธุรกิจและความเป็นส่วนสำคัญของคุณ

ส่งข้อความ...

แจ้งข้อ...

คำถามทั่ว...



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โคกสำโรง

1 พันคนถูกใจสิ่งนี้ รวมถึง ดาวรุ่ง หงษ์ทอง และเพื่อน ๆ
อีก 41 คนด้วย
หน่วยงานราชการ

ดูโปรไฟล์

10:02

แจ้งข้อร้องเรียน

นี่เป็นข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกสำโรง กรุณารับข้อร้องเรียน
ของท่านไว้

พร้อมรายละเอียดต่างๆ
ทางเราจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด
ขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ