



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน
พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความพอใจและมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ดจึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและ ประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยว กับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะ รักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน หมู่ที่ ๒ ตำบลหัวช้าง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน หน่วยงานราชการต่างๆที่มาประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับ เรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถ เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้กำหนดให้มีรายละเอียด ครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรับและ ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

๗. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วน ราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ หน่วยงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๖ ๑๒๒๙

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด หมู่ที่ ๒ ตำบลหัวช้าง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ ๔๕๑๘๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน <http://www.ssochatu.com/> หรือเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่น ๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่นๆ ตูไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ ประกอบด้วยกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

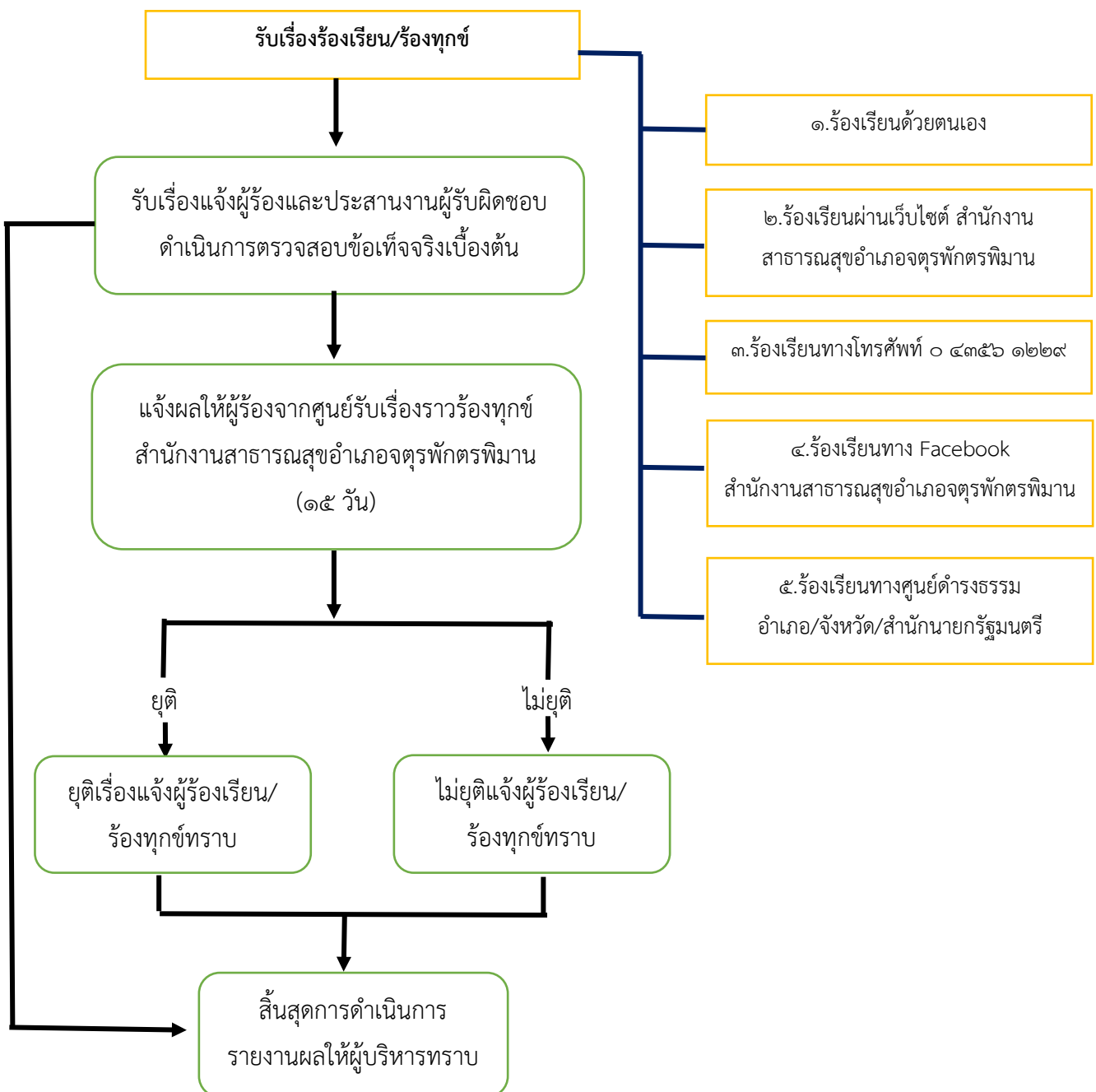
หน่วยงาน หมายถึง ทุกกลุ่มงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๖ ๑๒๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิด ความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน


๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจันทหาร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๗.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

	<p style="text-align: center;">สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด</p> <p style="text-align: right;">เลขที่รับ</p> <p>วันที่รับ</p>
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>ที่อยู่</p> <p>.....</p> <p>เลขบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ</p>	
<p>ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ผู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บไซต์</p> <p><input type="checkbox"/> ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ</p>	
<p>ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ร้องเรียนการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ</p>	
<p>เรื่อง</p>	
<p>รายละเอียด :</p> <p>สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน</p>	
<p>เรียน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">(ลงชื่อ)ผู้รับเรื่อง</p>	

ทะเบียนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ

คำแนะนำ

- ลำดับที่ กำหนดนับตามปีงบประมาณ
- ประเด็นการร้องเรียน ระบุด้านอะไรใน ด้านคือ ๑) การบริหารงาน /การติดต่อจัดจ้าง'คำตอบแทน ๒) การบริการ/พฤติกรรมบริการ/คุณภาพบริการ ๓) การทุจริต แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนและพวก ๔) พฤติกรรมส่วนตัวของบุคลากร และ ๕) ปัญหาสาธารณสุขทั่วไป และมีข้อมูลรายละเอียดอย่างไร
- หมายเหตุ ให้ระบุสถานะ และการรายงานหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ว่า ๑.ประสานงานเบื้องต้น ๒.กำลังสอบสวนหรือดำเนินการแก้ไข ๓.ส่งต่อคณะกรรมการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔.ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

๑๙. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๙ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๕
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๒๐. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๖ ๑๒๒๙




เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหาร <http://www.ssochatu.com>

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด</p> <p>วัน เดือน ปี : ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ :</p> <p>คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาววรรณพร ผือโย)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายแสงมณี มงคลชู)</p> <p>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภोजตุรพักตรพิมาน</p> <p>วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายยุทธนา ผือโย)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภोजตุรพักตรพิมาน</p> <p>วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	