



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความผาสุก และมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗ " และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสา ระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป...." ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ ต.หัวช้าง อ.จตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้

สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

๕. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๕๖ ๑๒๒๙

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

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

๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด บริเวณหน้าอาคาร

๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

<https://www.ssochatu.com/index.php/>หรือ เว็บไซต์ "ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข" <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑/ หน่วยงานอื่นๆ)ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

การร้องเรียนกระทำผิด วินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษ ไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำ อันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่นมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสดเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

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

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

การรับเรื่อง ร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/กลุ่มงาน/งานหน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด (สสอ/รพ.สต./กลุ่มงาน ใน สสอ.)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการ	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ

	ที่จะได้รับประกอบกัน	๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงเวลานอกราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
 - วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

- ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้ รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิ ระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ กลุ่มงานต่าง ๆ (ตามบทบาท/ภารกิจของกลุ่มงาน)

๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำศูนย์ฯ และประจำกลุ่มงาน

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

- ประสานงาน และพิจารณาขอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

- ลงทะเบียน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มงาน ต่างๆ ในระบบ

- จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ สสอ.

- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน รายงาน สสอ. ทุก ๓

เดือน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำกลุ่มงาน

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อลงทะเบียนในระบบ
- ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับและรายงานผล
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๖ ๑๒๒๙

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสดด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตร- พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

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

๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตร พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด บริเวณหน้าอาคาร

๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

<https://www.ssochatu.com/index.php/>หรือ เว็บไซต์ "ศูนย์รับแจ้งเบาะแสด เรื่องทุจริต คอรัปชั่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข"

<http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑/ หน่วยงานอื่นๆผู้ไปรษณีย์ ๙ ปณณ. กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทาง	ความถี่/การตรวจสอบตาม ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้อง ทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนฯ/จุดรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ กลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้อง ทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ / การตรวจสอบ ตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
หนังสือร้องเรียน/บัตร สนทนา	ทุกครั้งที่มีผู้การร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจาก วันที่ลงรับหนังสือ / จดหมาย ใน ทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการ / กลุ่มงาน)	
กล่องรับฟังความคิดเห็น / กล่องรับข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์	ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความ เหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ของ สสอ.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

๑. เมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสจากทุกช่องทาง จะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน ลง
ในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องถามชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน (ละป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็น
ประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๓. กรณีดังต่อไปนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
แจ้งเบาะแสในระบบ และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสที่กลุ่มงานให้บันทึกข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในทะเบียนกลุ่มงาน และแจ้งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ
เพื่อลงทะเบียนในระบบ

๔) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การพิจารณาจำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือนร้อน แต่มาติดต่อ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ชมเชย / สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการหน่วยงาน - การสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ	ไม่เกิน ๑๐ วันทำ การ	ผู้รับผิดชอบ ประจำกลุ่ม
ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๒	ข้อร้องเรียน ทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ	ไม่เกิน ๑๐ วันทำ การ	ผู้รับผิดชอบ ประจำกลุ่ม / เจ้าหน้าที่ผู้รับ

		สำนักงานสาธารณสุข อำเภอจตุรพักตรพิมาน	เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียนการ ให้บริการของ อสม. ในการควบคุม กำกับของ สสอ. จตุรพักตรพิมาน		อสม. แต่ละ ตำบล
๓	ข้อร้องเรียน พิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุข อำเภอจตุรพักตรพิมาน เพียงหน่วยงานเดียว , เรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการตรวจสอบ หรือแก้ไขปัญหา	- การเรียกร้องให้มี การชดเชยค่าเสียหายจากการให้ บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิด วินัยข้าราชการ, การกระทำละเมิด - การร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง, การพัสดุ - การร้องเรียน เกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๑๐ วันทำ การ / ตามเกณฑ์ กำหนดในเรื่อง นั้น ๆ	-ผู้รับผิดชอบ ประจำกลุ่มงาน -เจ้าหน้าที่ผู้รับ ประจำศูนย์ฯ -สาธารณสุข อำเภอจตุรพักตร พิมาน -หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕) การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

๑. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที มีกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่มีการจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน อาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ อาจจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อยางานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเบื้องต้น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ให้หน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ทราบภายใน ๑๐ วัน (นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๓. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตามระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น

- กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย

- กรณีเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่จริง

๖) การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๑ ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง/ภายใน ๑-๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ตอบกลับภายใน ๓๐ วันทำการ

๖.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ตอบกลับภายใน ๖๐ วัน/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๗) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน (งานกฎหมาย)

๗.๒ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหาร (งานกฎหมาย) สรุป รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๗.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ สืบค้น การติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖

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. ๒๕๔๔

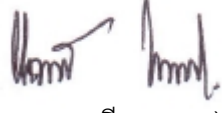
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน
กระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๑๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง
หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดุทรพัชรพิมาน วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดุทรพัชรพิมาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดุทรพัชรพิมาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตามเอกสารแนบ) Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ: 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาววรรณพร ผือไย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายแสงมณี มงคลชู) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอดุทรพัชรพิมาน วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางชวนพิศ เกหาบาล) ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอดุทรพัชรพิมาน วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘	