๓๑

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ที่ นภ.๐๓๓๒.๑๐๔ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

เรื่องเดิม

ตามที่ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผู้ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง **มีจำนวน ๐ ราย** ดังนี้

เดือน	ลำดับที่ร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๐		๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าไม่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

ข้อสั่งการ

☑ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ที่ นภ ๐๓๓๒ /๑๑๕ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

เรื่องเดิม

ตามที่ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง **มีจำนวน ๐ ราย** ดังนี้

เดือน	ลำดับที่ร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๐		๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าไม่มีการร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
หัวหน้าสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

ข้อสั่งการ

☑ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

คำประกาศเจตจำนงสุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี ๒๕๖๗

ข้าพเจ้า นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ขอประกาศเจตจำนงว่า จะซื่อตรงจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริยาธิราชเจ้าในพระบรมราชจักรีวงศ์ทุกพระองค์ เป็นคนดี คุณธรรม ประพฤติปฏิบัติตน ในสัมมาอาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลักสำคัญมั่นคง ดำรงตนอยู่ด้วยความมีเกียรติ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่กระทำการโกงแผ่นดิน ไม่ทนต่อการทุจริต หรือใช้ตำแหน่งหน้าที่หากินบนความทุกข์ยากของประชาชน และทำหน้าที่นำบุคลากร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ตามค่านิยม ในการบริหารงาน ๖ ประการ อันได้แก่ ซื่อสัตย์ สามัคคี มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้โปร่งใส มุ่งในผลสัมฤทธิ์ของงาน กล้าหาญทำในสิ่งที่ถูกต้อง รวมถึงปฏิบัติตนตามค่านิยม MOPH และจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct) และข้าพเจ้า ขอถวายสัจวาจาว่า จะประพฤติปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลาบาทและศาสตร์ของพระราชาผู้ทรงธรรม จะดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยความเพียรอันบริสุทธิ์ สืบสานพระราชปณิธาน ยืนเคียงข้างสุจริตชน เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนของราชอาณาจักรไทยสืบไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ที่ ๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองดังนี้

๑. นายจิรายุ ทินจอง	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ(ด้านบริหาร)	ประธานกรรมการ
๒. นางกรกนก ประทุมชาติ	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางนาตยา จำปาขาว	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นางสาวรัฐธิดา ไทยอ่อน	นวก.สาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นางสาววิภาดา โคตรศรี	นวก.สาธารณสุข	กรรมการ
๖. นางสาวนิภาพร ศรีวงษ์	นวก.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ฝ่าย สสอ.ศรีบุญเรือง (7)

ตามที่ นายประพันธ์ ธรรมวงศา ประธานชมรมสาธารณสุขแห่งประเทศไทย พร้อมคณะกรรมการบริหารชมรมฯ และองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้ยื่นหนังสือข้อเส
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อท่านรองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข โดยผ่านท่านรัฐมนต

ฟอร์มฟ้าครับ 18.35 น.

Kittipong-SSO.SBR

แก้ไขพรุ่งนี้ล้อหมุนที่ สสอ.เวลา07.30น.ตรงเวลาด้วยนะครับ
-ต้อม/อุ้ม ตรวจatkที่จุดทันตกรรม
-แนน/ใหม่ ทำhealth id
-ผช.บ จุดคิวครับ
เหนื่อยหน่อยนะครับช่วงนี้ 18.37 น.

Nipaporn559

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง อ. ศรีบุญเรือง จ. หนองบัวลำภู
ที่ นภ๐๓๓๒/๑๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง ได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ และเปิดช่องทางให้มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงขออนุมัติเผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ บนเว็บไซต์(เวบเพจ)ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

อนุมัติ

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ชื่อหน่วยงาน:.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

วัน/เดือน/ปี :วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มืออับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

.....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)
วันที่.....๒๕...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกิตติพงษ์ พรมพลเมือง)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง
วันที่.....๒๕...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางสาวณัฐธิดา ไทยอ่อน
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....๒๕...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗

คู่มือดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สสอ.ศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ สสอ.ศรีบุญเรือง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สสอ.ศรีบุญเรือง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจาเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทาคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สสอ.ศรีบุญเรือง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนา	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทาคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ สสอ.ศรีบุญเรือง	๑
ขอบเขต	๒
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คาจากัดความ	๔
ซ่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคาร้องเรียน๑)	๑๐
แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคาร้องเรียน.๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บเพจ/เวบไซต์ของ สสอ.ศรีบุญเรือง	๑๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอปราสาท ด่วนที่สุด ที่ สร ๐๐๒๓.๑๔/ว ๗๕๔ ลงวัน ที่ ๑๔ สิ ง หาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดาเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่า สานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทาบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดาเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ สสอ.ศรีบุญเรืองเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สสอ.ศรีบุญเรืองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สสอ.ศรีบุญเรือง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสสอ.ศรีบุญเรืองทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดารงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดารงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดารงธรรมสสอ.ศรีบุญเรือง อยู่ภายใต้กากับดูแลของศูนย์ดารงธรรมอำเภอภูเวียง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดาเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสานักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สสอ.ศรีบุญเรือง โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๕๓๔๔๖

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อานวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สสอ.ศรีบุญเรือง โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๕๓๔๔๖

๕. สถานที่ตั้ง

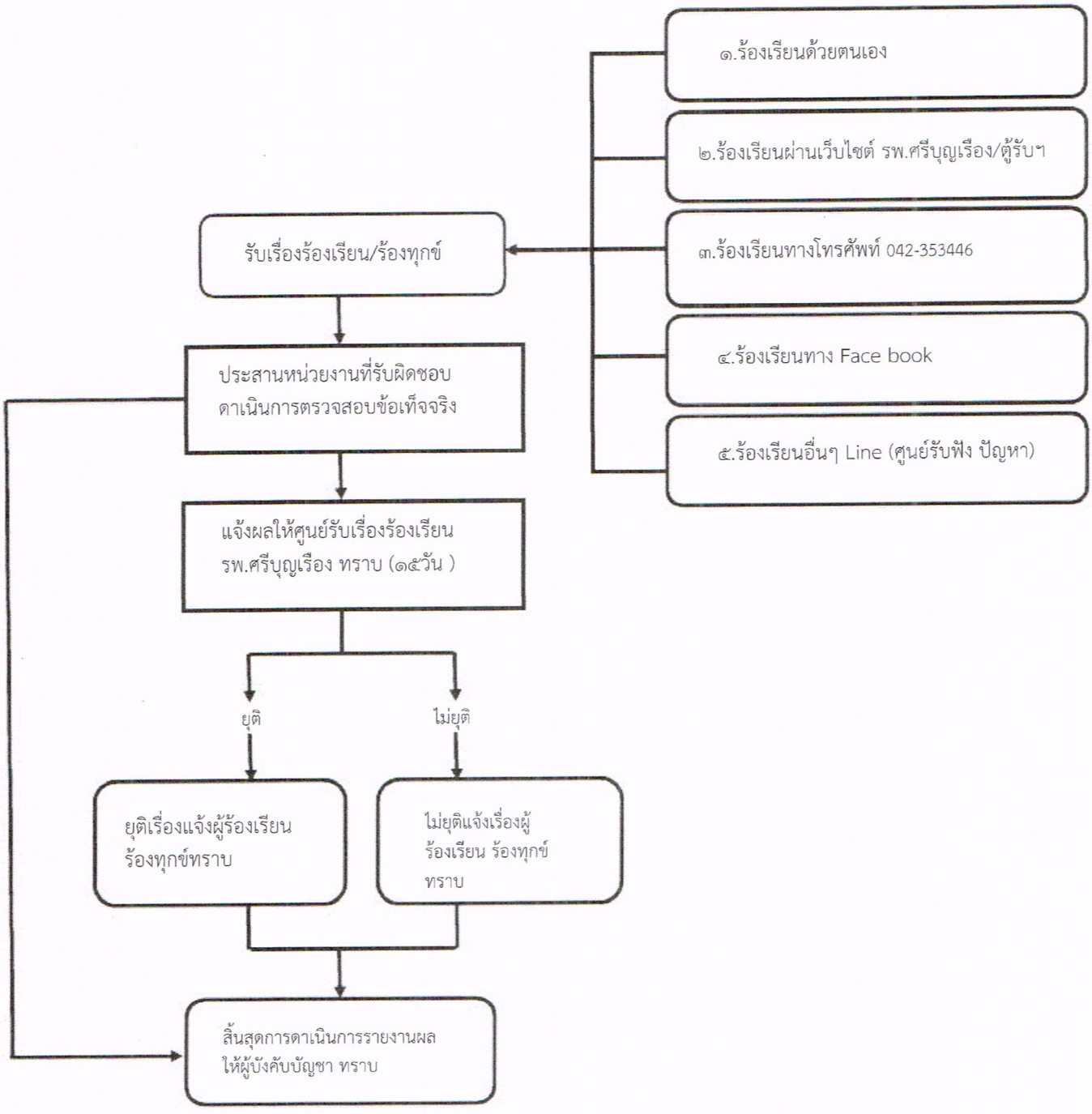
ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการ สสอ.ศรีบุญเรือง หมู่ที่ ๑๓ บ้านศรีเมืองใหม่ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวภู

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู



บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคาสั่งสสอ.ศรีบุญเรือง ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดาเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.ศรีบุญเรือง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สสอ.ศรีบุญเรือง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกสสอ.ศรีบุญเรือง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สสอ.ศรีบุญเรือง พิจารณาดาเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด
๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน.๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สสอ.ศรีบุญเรือง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ....

เรียน นายกสสอ.ศรีบุญเรือง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สสอ.ศรีบุญเรืองพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคาร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ขก ๗๗๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สสอ.ศรีบุญเรือง
หมู่ที่ ๑๓ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนสสอ.ศรีบุญเรือง
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ ....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สสอ.ศรีบุญเรือง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสสอ.ศรีบุญเรือง และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดาเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสสอ.ศรีบุญเรือง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดาเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สานักงานปลัด อบต.
งานกฎหมายและคดี
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐ ๔๓ ๔๕๗๓๒๑

แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ขก ๗๗๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สสอ.ศรีบุญเรือง
หมู่ที่ ๑๓ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.กุดขอนแก่น ที่ ขก ๗๗๓๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....
๒. .....
๓. .....

ตามที่สสอ.ศรีบุญเรือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สสอ.ศรีบุญเรืองได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....
.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสสอ.ศรีบุญเรือง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ https:/www.ssosbr.com

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน

๖.ช่องกรอกรหัสประจาตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)

๗. กรอกช่องโทรศัพท์

๘. กรอกอีเมลล์

กดปุ่มส่งคาร้องทุกข์

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการธรรมาภิบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๔๑ (๒) "บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว " และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้" และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๗

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๔๑(๒) "บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว " และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้" และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประชาชนรวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑. คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป " หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ " หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

"การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน " หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"หน่วยงาน " หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำ เนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๕) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง หมู่ ๑๓ ถนนไสยราษฎร์บูรณะ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๓๕๓๔๔๖ และ ๐๙๓-๓๒๖๕๗๔๙ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ กล่องรับความคิดเห็นในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

๑.๕ ทางเว็บไซต์ http://ssosbr.com

๑.๖ ทางEmail : SSO๐๐๓๗๐@gmail.com

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
สำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	
ศูนย์สันติวิธี	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

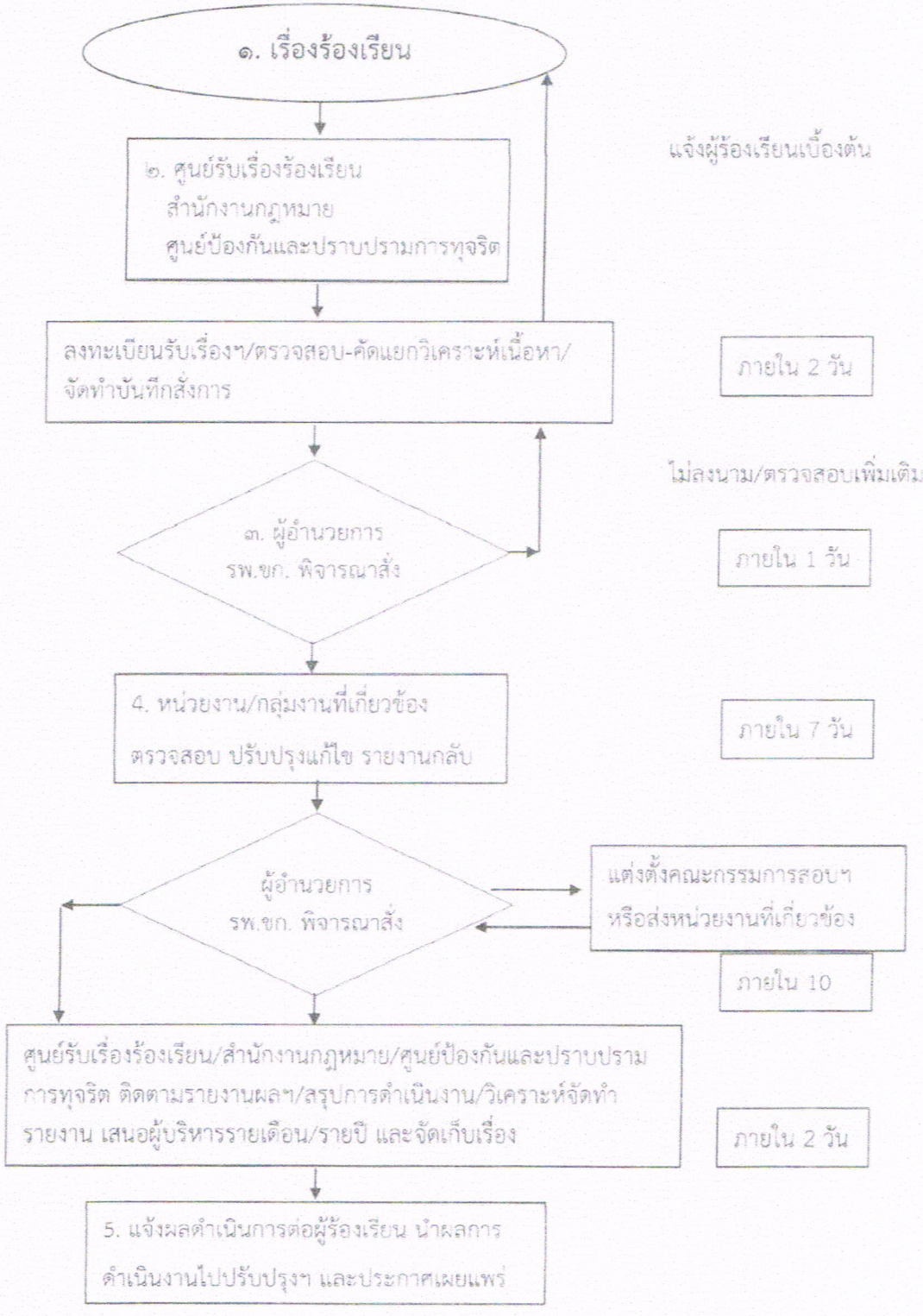
๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลขอนแก่น ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆเพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำภามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองทุก ๖ เดือน