EB ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ชื่อหน่วยงาน:.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

วัน/เดือน/ปี :วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ: สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ "

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ "

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

.....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายจีรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)
วันที่.....๑...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสะไกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง
วันที่.....๑...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....

(นายนพกร กุลสา)
ตำแหน่ง พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่.....๑...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง อ. ศรีบุญเรือง จ. หนองบัวลำภู
ที่ นภ๐๓๓๒/๑๖๓ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง ได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ และเปิดช่องทางให้มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ บนเว็บไซด์(เวบเพจ)ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

อนุมัติ

(นายสะไกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ที่ นภ ๐๓๒๗ / ๑๖๖ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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. ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง **มีจำนวน ๐ ราย** ดังนี้

เดือน	ลำดับที่ร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
ตุลาคม ๒๕๖๓	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๐		๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าไม่มีการร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายจีรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

ข้อสั่งการ

☐ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายสะไกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง
ชื่อหน่วยงาน:.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู **วัน/เดือน/ปี** :วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ **หัวข้อ**: กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของหน่วยงาน **รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)** กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของหน่วยงาน Link ภายนอก : ไม่มี **หมายเหตุ** .....
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายจิรายุ ทินจอง นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร) วันที่.....๕...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔ **ผู้อนุมัติรับรอง** (นายสะไกร แก้วโสม) สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง วันที่.. ๕....เดือน..มีนาคม..พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ลงชื่อ..... (นายนพกร กุลสา) พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่.....๕....เดือน...มีนาคม....พ.ศ. ๒๕๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง อ. ศรีบุญเรือง จ. หนองบัวลำภู
ที่ นภ๐๓๓๒/๑๖๔ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง ได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ และเปิดช่องทางให้มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ บนเว็บไซต์(เวบเพจ)ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

นายจิรายุ ทินจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ...

อนุมัติ

(นายสะไกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ที่ นภ ๐๓๒๗ / ๑๖๑ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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. ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง **มีจำนวน ๐ ราย** ดังนี้

เดือน	ลำดับที่ร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
ตุลาคม ๒๕๖๓	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๐		๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าไม่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายจิรายุ ทีนจอง
นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

ข้อสั่งการ

☐ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายสะไกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ที่ ๔๖๐ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรืองดังนี้

๑. นายจิรายุ ทินจอง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ(ด้านบริหาร) ประธานกรรมการ
๒. นางศิริวรรณ สื่อเกียรติก้อง นวก.สาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ
๓. นางกรกนก ประทุมชาติ นวก.สาธารณสุขปฏิบัติการ กรรมการ
๔. นางสาวนิภาพร ศรีวงษ์ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ(ด้านวิชาการ) กรรมการ/เลขานุการ

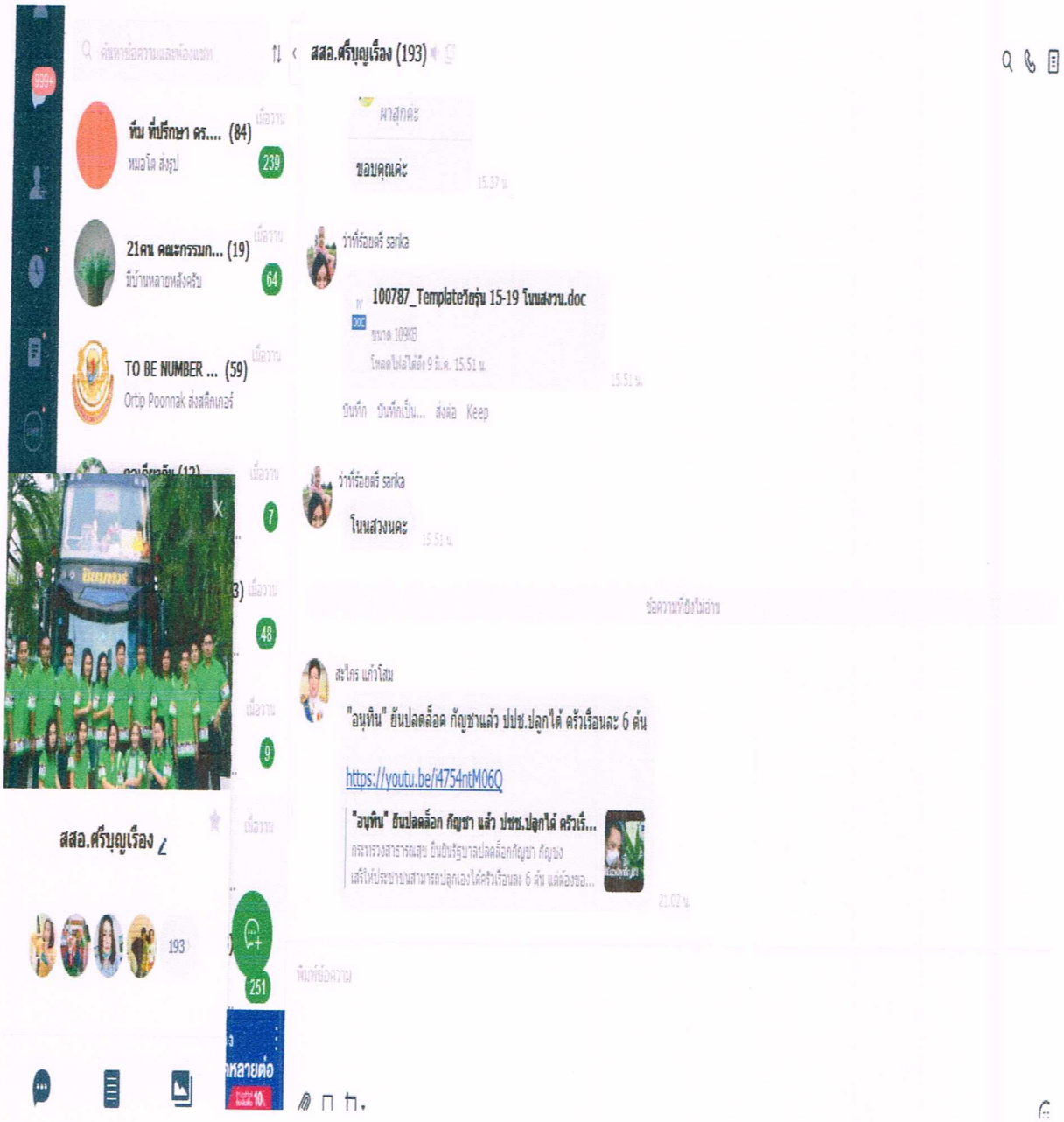
โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสะกร แก้วโสม)
สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

ภาพกลุ่ม LINE สสอ.ศรีบุญเรือง รับฟังข้อคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สสอ.ศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

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
ช่องทางการร้องเรียน	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 ๐๔๓๔๕๗๓๒๒

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 โทรศัพท์๐๔ ๓๔๕๗ ๓๒๒

๕. สถานที่ตั้ง

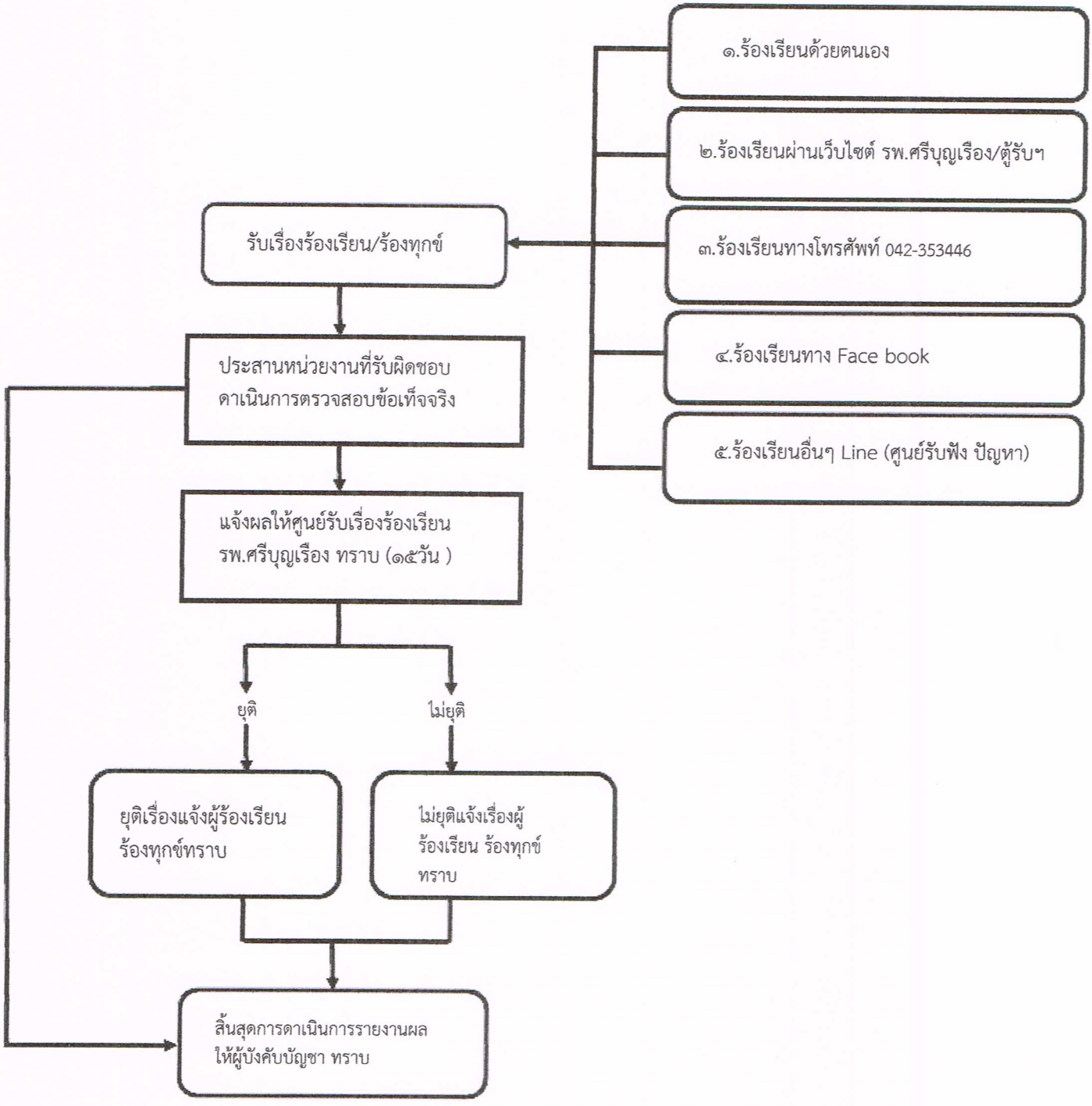
ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการ สสอ.ศรีบุญเรือง หมู่ที่ ๑๓ บ้านศรีเมืองใหม่ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวภู

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 ชก 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.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสสอ.ศรีบุญเรือง และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดาเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสสอ.ศรีบุญเรือง และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดาเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

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. .....

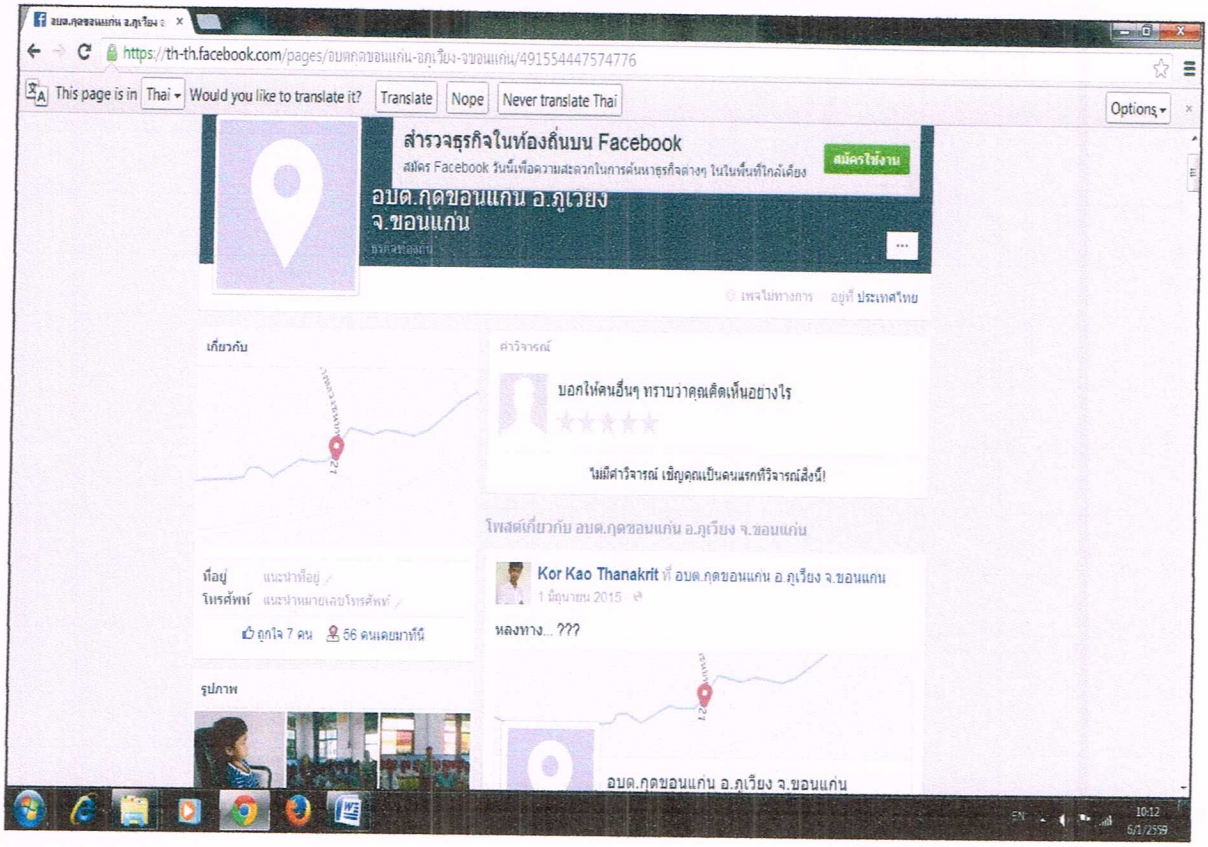
ตามที่สสอ.ศรีบุญเรือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

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

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสสอ.ศรีบุญเรือง



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์

๑.เข้าเว็บไซต์ https:/www.bansaiprasat.go.th

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน

๖.ช่องกรอกรหัสประจาตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)

๗. กรอกช่องโทรศัพท์

๘. กรอกอีเมลล์

กดปุ่มส่งคาร้องทุกข์

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล