



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุห์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุห์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริหาร จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุห์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)	๔
ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน	๕

หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์
- ทางโทรศัพท์
- เว็บไซต์หน่วยงาน
- เพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ สสอ.พยุห์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอพยุห์พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

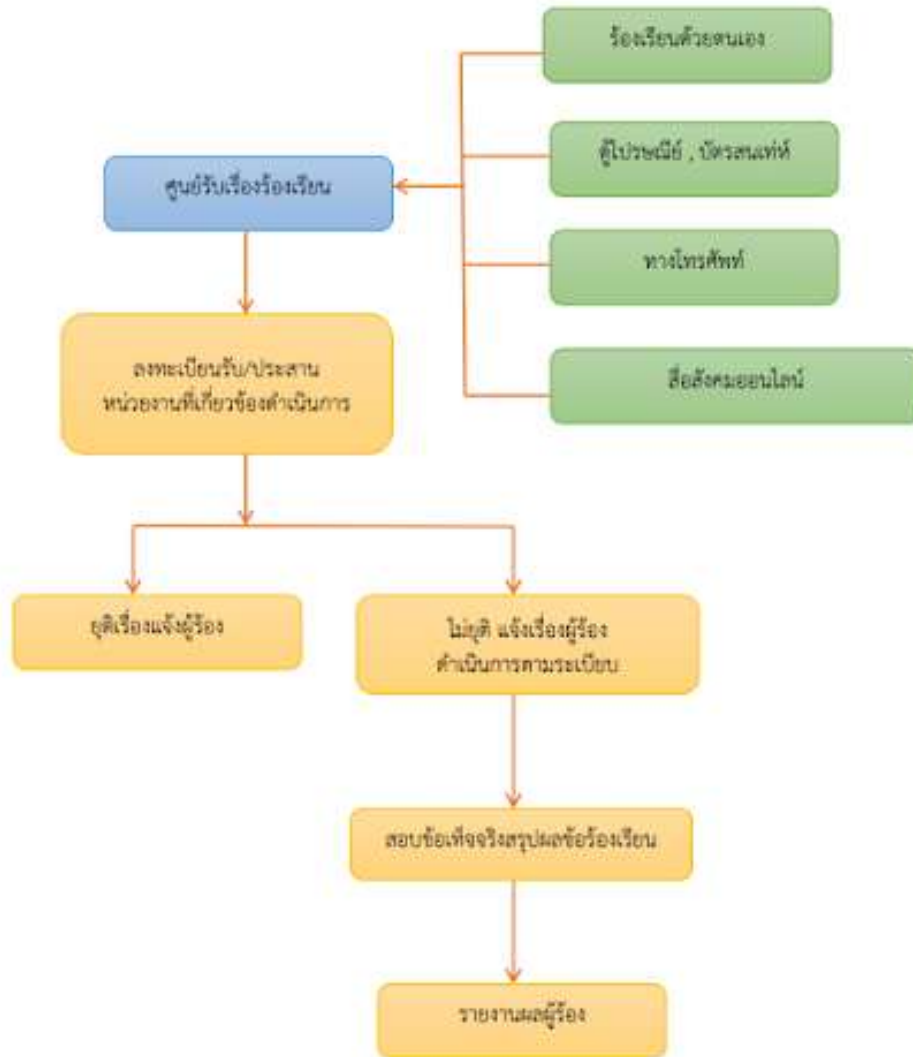
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอสาธารณสุขอำเภอพยุห์

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็น ข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ตู้ไปรษณีย์ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลโนนค้อ อำเภอพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๕๐)

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๕๙๐๔๘

๓) เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ <https://www.phayumoph.go.th>

๔) เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ทำการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอพยุห์

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต

เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นความจริง ทุก

ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน..... ชุด

๒)..... จำนวน..... ชุด

๓)..... จำนวน..... ชุด

๔)..... จำนวน..... ชุด

๕)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนำถือน

.....

(.....)

ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	๓๐ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ หมู่ที่ ๒๑๒ ตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๓๐)
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- ๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๙๗๕๑๓
- ๓) เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ <https://www.phayumoph.go.th>
- ๔) เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ตามมาตรา ๙(๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๔๘ และมาตรฐานการปฏิบัติด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ปี ๒๕๖๕ กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ในเว็บไซต์หน่วยงาน งานบริหารทั่วไป และการประเมินผลในตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล ในส่วนของ MOIT๒ กำหนดให้ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

๒. รายละเอียดข้อมูลที่จะประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ มีดังนี้

๑) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. Link ภายนอกหน่วยงาน (ไม่มี)

๔. เว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์

<https://www.phayumoph.go.th>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายเอืออังกูร คำมา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายรังสรรค์ ศรีคราม)

สาธารณสุขอำเภอพยุห์

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายชัยวัฒน์ สุริเตอร์)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘