สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

Maetha Distric Health Office

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๔๒๘ ๙๔๐๒

คำนำ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๓. การดำเนินการปฏิบัติงาน	๕
๔. การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
๘. มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
บรรณานุกรม	๘
ภาคผนวก	
๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบฟอร์ม ๑)	๙
๒. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบฟอร์ม ๒)	๑๐
๓ .แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (แบบฟอร์ม ๓)	๑๑
๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนด ว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ " และ มาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...." ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้ระบบการบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงานและหน่วยบริการในสังกัด รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๓ ถนนลำปาง-แม่ทะ ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๕๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มารับบริการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีการปฏิบัติงาน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายทีเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ จนถึงได้ข้อสรุป

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ประเภท เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑) การพัสดุ,การจัดซื้อจัดจ้าง,การใช้รถ,การเบิกค่าตอบแทน,การจัดทำแผนงานโครงการ

๒) ผู้ป่วยในพระราชานุเคราะห์

๓) การบริหารงานบุคคล

๔) พรบ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘

๕) การบริการแพทย์ฉุกเฉิน การละเมิดสิทธิมนุษยชน

๖) พรบ.ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก ๒๕๖๐

๗) พรบ.ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก ๒๕๖๐

๘) การขอรับความช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ/ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทางสุขภาพ,การขอรับ และใช้สิทธิด้านการรักษาพยาบาล,มาตรฐานคุณภาพบริการ

๙) ปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญพรบ.การสาธารณสุข ๒๕๓๕

๑๐) มาตรฐานงานบริการทันตกรรม

๑๑) แผนงาน โครงการ,การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๑๒) พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑,พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐ พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๓

๑๓) พ.ร.บ.อาหาร,พ.ร.บ.ยา,พ.ร.บ.เครื่องสำอาง,พ.ร.บ.วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข,พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท,พ.ร.บยาเสพติดให้โทษ ,พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ,พร.บ.สถานพยาบาล

๑๔) การบริการการแพทย์ทางเลือก กัญชา

๑๕) อาสามสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

๑๕) การตรวจสอบภายใน

๑๖) เรื่องทั่วไป,ร้องเรียนบุคลากรเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย/ละเมิด,การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ

๒.๑ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบ
- ดำเนินการจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับ และรายงานผล
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน รายงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ทุก ๓ เดือน

๒.๓ แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๘๙๔๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมายในทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการ/กลุ่มงาน)	
ร้องเรียนผ่านเวปไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การดำเนินการปฏิบัติงาน

๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (สสจ.ลป.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (สสจ.ลป.๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๓. กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการ ต่อไป

๔. การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่รับดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้ดำเนินการโดยทันที

๒. เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (สสจ.ลป.อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พิจารณาสั่งการต่อไป

๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกรอบ ๖ เดือน หรือรอบ ๑๒ เดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบบริหารจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมอชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในที่กำหนด

๙. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔ ๒๘๙๔๐๒
เว็บไซต์ http://www.maethahealth.com

เอกสารอ้างอิง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒). คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๖). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH ITA ๒๐๒๔ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบฟอร์ม ๑)

ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบฟอร์ม ๒)

ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทร
ศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (แบบฟอร์ม ๓)

ที่ ลป ๐๐๓๓/ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
ถนนลำปาง-แม่ทะ ลป ๕๒๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ โดยทาง
( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่..... และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และได้มอบหมายให้.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔-๒๘๙๔๐๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลป ๐๐๓๓/ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
ถนนลำปาง-แม่ทะ ลป ๕๒๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ที่ ลป ๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

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

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า .....
....
....
..... ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔-๒๘๙๔๐๒

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต
(LOPH Zero Tolerance)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Maetha Distric Health Office

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ชื่อหน่วยงาน : .....**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ.....**

วัน/เดือน/ปี.....๙....พฤศจิกายน ๒๕๖๖.....

หัวข้อ.. **คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....**

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกขออนุญาตนำคู่มือฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ ที่ ลป ๐๐๓๓./๓๙๘ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๒. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และปรากฏการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.maethahealth.com

.....

Link ภายนอก : .....ไม่มี.....

หมายเหตุ : .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสุมล เจตะภัย)
ตำแหน่ง..นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....
วันที่.....๙....เดือน..พฤศจิกายน..พ.ศ.๒๕๖๖..

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายถวิล สกุลวรรณวงศ์)
ตำแหน่ง...สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
วันที่...๙....เดือน..พฤศจิกายน .พ.ศ..๒๕๖๖...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสุมล เจตะภัย)
ตำแหน่ง.. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....
วันที่....๙...เดือน...พฤศจิกายน .พ.ศ....๒๕๖๖...