

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความพึงพอใจและมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗ ” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่มีส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองฝื่อ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถ 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 กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๔ ๗๐๗๖

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง (ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มกฎหมาย)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองฝื่อ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๒๒๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์ และหน้าห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ

๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง <http://www.sasukms.com> หรือเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

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

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสมายังมาทางช่องทางต่างๆ ที่กำหนด

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

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**การรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/กลุ่มงาน/งานหน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง สสจ./รพศ./รพท./รพช./สสอ./รพ.สต./กลุ่มงาน หน่วยงานใน สสจ.)

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท                                  | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  |
|---|---|---|
| ๑) การบริหารจัดการ                      | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน  | <p>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม</p> |
| ๒) วินัยข้าราชการ                       | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑                     | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด   |
| ๓) ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการ ในช่วงเวลานอกราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | <p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการ</p>   |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดที่มี ผลก่อให้เกิดความเสียหาย ใดๆอย่าง หนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข  | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ  |

## ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
  - วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
  - ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่อง πουผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
  ๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง
    - ๑.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ณ กลุ่มกฎหมาย
    - ๑.๒ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ กลุ่มงานต่างๆ (ตามบทบาท/ภารกิจของกลุ่มงาน)
  ๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ และประจำกลุ่มงาน

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ประสานงาน และพิจารณาขอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ลงทะเบียน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มงาน ต่างๆ ในระบบ
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของ สสอ.
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน รายงาน สสอ.

ทุก ๓ เดือน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำกลุ่มงาน

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เพื่อลงทะเบียนในระบบ
- ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับและรายงานผล

- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

## ๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๙ ๗๐๗๖

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง (ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงาน)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองผือ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๒๒๐

๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์และหน้าห้องกลุ่มกฎหมาย

๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง <http://www.sasukms.com> /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

| ช่องทาง  | ความถี่/การตรวจสอบตามช่องทาง        | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงานหาทางแก้ไข                                     | หมายเหตุ |
|--|-------------------------------------|---|----------|
| โทรศัพท์   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนฯ/จุดรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกลุ่มงาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์   | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ | ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงทะเบียนรับหนังสือ/จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการฯ/กลุ่มงาน) | -        |
| กล่องรับฟังความคิดเห็น /กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์   | ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)     | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |
| เว็บไซต์ของสำนักงานฯ   | ทุกวัน                              | ภายใน ๑ วันทำการ  | -        |

### ๓) การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

๑. เมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสจากทุกช่องทาง จะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน ลงใน แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องถามชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็นประโยชน์ 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 การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

| ระดับ | ประเภท  | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  | ระยะเวลาตอบสนอง                                   | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|---|---|---|---|---|
| ๑     | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/ขอสิทธิ  | - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน/หน่วยงานในสังกัด<br>- การสอบถามข้อมูลต่างๆ  | ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ                               | ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน   |
| ๒     | ข้อร้องเรียนทั่วไป  | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการของหน่วยงาน  | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ                               | ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง   |
| ๓     | ข้อร้องเรียนพิเศษ   | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง สรวงเพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการตรวจสอบหรือแก้ไข ปัญหา | - การเรียกร้องให้มี การชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ ผิดพลาด<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ, การกระทำละเมิด<br>- การร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสใน การ จัดซื้อจัดจ้าง, การพัสดุ<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ/ ตามเกณฑ์ กำหนดใน เรื่องนั้นๆ | - ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน<br>- ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์ฯ สำนักงาน<br>- สาธารณสุขจังหวัด<br>- หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง |



## 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 เพื่อรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเบื้องต้น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ให้หน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ทราบภายใน ๑๐ วัน (นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๓. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตามระเบียบ ข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น

- กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการ ดำเนินการทางวินัย

- 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/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๗) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (กลุ่มกฎหมาย)

๗.๒ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (กลุ่มงานกฎหมาย) สรุปรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๗.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ สืบค้น การติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

#### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอเมืองสรวง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอเมืองสรวง

Linkภายนอก :

หมายเหตุ:

.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายจิระเดช โคตรท่าน  
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน  
วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางเครือมาส อนันตา)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาววราพร ชุชัยสงค์)  
พนักงานธุรการ  
วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็น รูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการ พนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับ และปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดย กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง โดยมีช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งเรื่อง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองผือ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ ๔๕๒๒๐

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๓๕๙ ๗๐๗๖ โทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘ ๙๕๗๕ ๖๓๐๐ และ ๐๘ ๘๕๖๐ ๘๘๗๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสุขภาพอำเภอเมืองสรวง <http://www.sasukms.com>

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแส การทุจริตทุกอย่าง จะปกปิดเป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางเครือมาส อนันตา)

สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
ที่ ๖๓ / ๒๕๖๖  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ดังนี้

- |                          |                                |                     |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------|
| ๑. นายจิระเดช โคตรท่าน   | ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางสาววรรณิภา ศรีทอง  | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ    | กรรมการ             |
| ๓. นางสาววราพร ชูชัยสงค์ | พนักงานธุรการ                  | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางเครือมาส อนันตา)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง  
ที่ ๖๕ / ๒๕๖๖  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผู้ที่มาติดต่อราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง จึงขอแต่งตั้งผู้มีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๑. นายสุพัฒน์ วิเศษวงษา ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๒. นางสาวประภัสสร พิมพ์ดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวงทราบโดยเร็ว

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางเครือมาส อนันตา)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองสรวง