# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี

**ที่** อบ ๒๕๓๓ / ๓๒๑ **วันที่** ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙

**เรื่อง** ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เผยแพร่บนเว็ปไซต์ของหน่วยงาน

**เรียน** สาธารณสุขอำเภอตาลสุม

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นคู่มือและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม จึงขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

**เรียน สาธารณสุขอำเภอตาลสุม**

-เพื่อโปรดพิจารณา

(นายพนิต เกตุทอง)
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตาลสุม

**ชอบ / ลงนามแล้ว**

(นายอุทยาน จันทรโสภา)
สาธารณสุขอำเภอตาลสุม

# คู่มือจัดการเรื่องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
# สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี

**หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุมทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**ช่องทางการร้องเรียน**

๑) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓) โทรศัพท์ ๐-๔๕๓๖-๑๑๑๙
๔) ผ่านทาง Application Line กลุ่ม ตาลสุมยิ้มแฉ่ง
๕) ผ่านทางช่องทาง face book กลุ่ม สาธารณสุขอำเภอตาลสุม

**ขั้นตอนการร้องเรียน**

**การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์**

**- กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**- กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกในแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นหนังสือ** หนังสือดังกล่าว ไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

**๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม** มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑.๒ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการในระยะเวลาดังกล่าว ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

๑.๓ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๑.๔ เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่งเสร็จแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทังนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๑.๕ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล และผลการดำเนินการล่าสุด

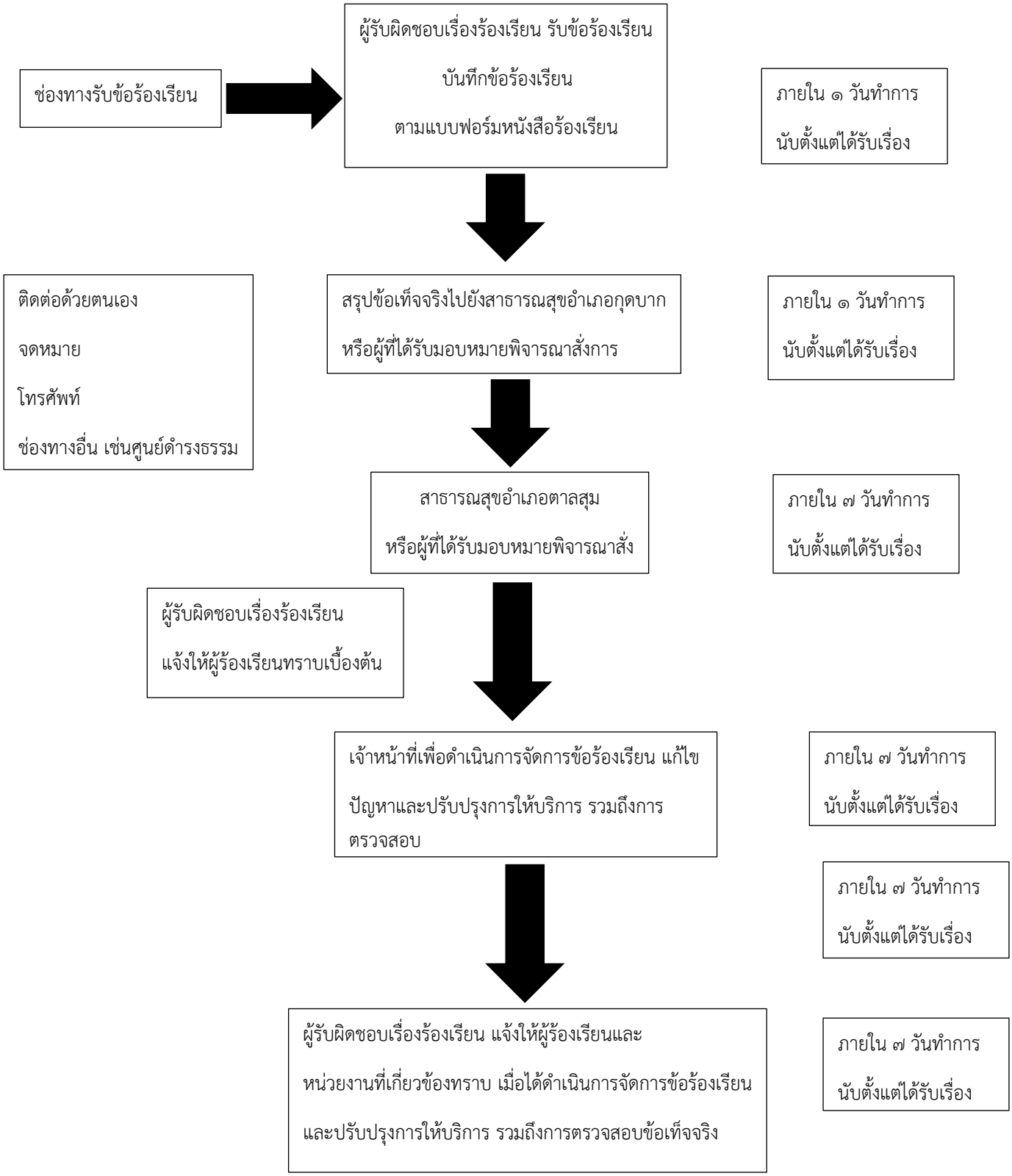
**๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม**

๒.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม ได้รับ ข้อร้องเรียน ให้นำความใน ๑(๑.๒) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

๒.๑ สาธารณสุขอำเภอตาลสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม(๑) แล้วเสร็จ

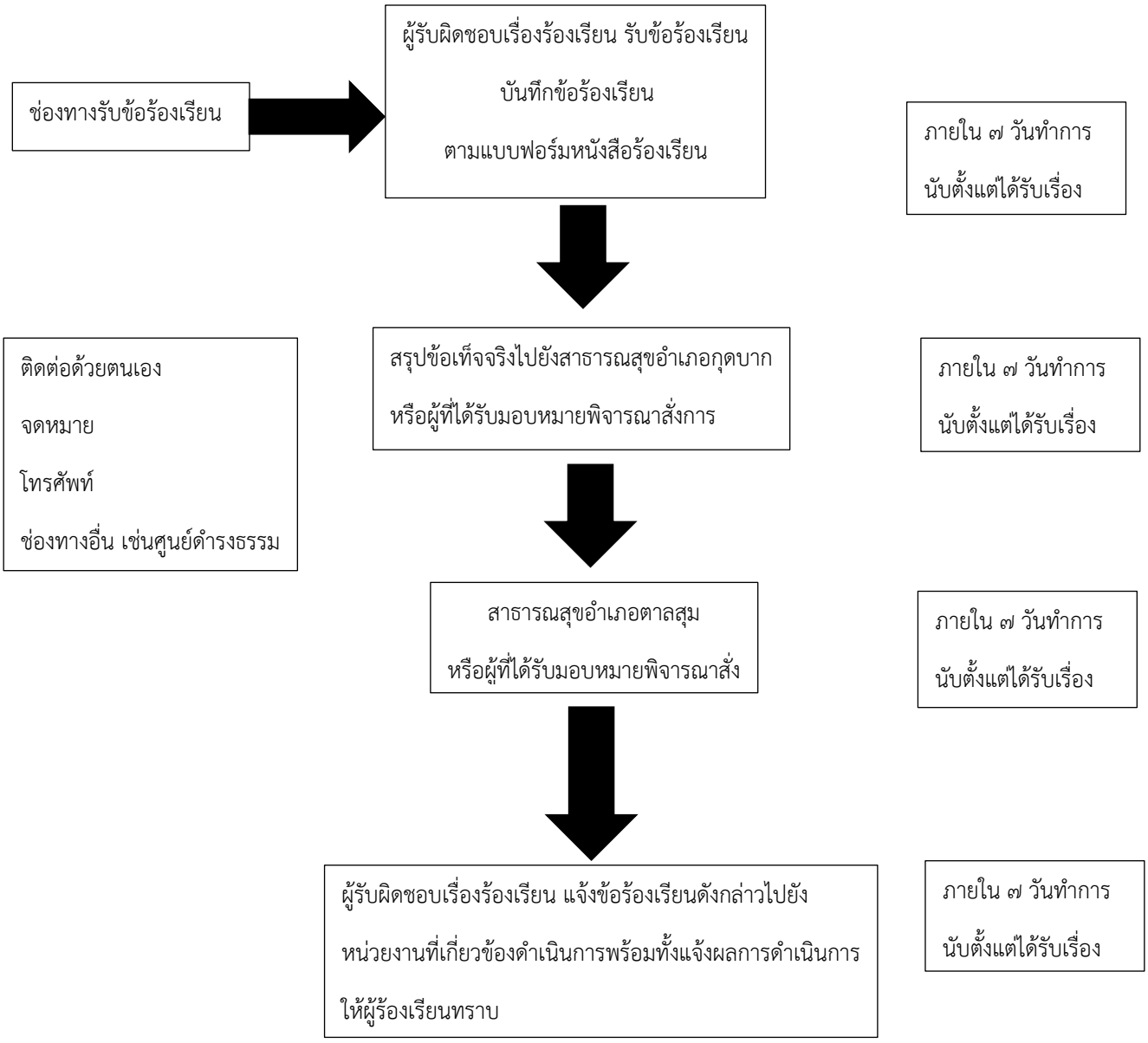
**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม**



**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม**



**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอตาลสุม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงขอร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ตำแหน่ง).....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุมจังหวัดอุบลราชธานี**

**ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**

**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑**

**สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม

ชื่อหน่วยงาน งานธุรการ กลุ่มบริหารงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม

วัน/เดือน/ปี ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ - ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (รายละเอียดโดยสรุปตามเอกสารที่แนบ)

Link ภายนอก http://www.ssotansum.com/moit/index_10.html

หมายเหตุ.....

.....

**ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล**

(นางสาวพัชรี ภูธร)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

**ผู้อนุมัติรับรอง**

(นายพนิต เกตุทอง)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตาลสุม

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

**ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น**

(นายบุญธรรม พันธ์ใหญ่)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือนมีนาคมพ.ศ. ๒๕๖๙