



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสูม อำเภอตากสูม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๓๐  
ที่ อป.๒๕๓๓ /๑๖๕

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอตากสูม

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นคู่มือ และแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสูม จึงขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน สาธารณสุขอำเภอตากสูม

-เพื่อโปรดพิจารณา

(นายกิตติธเนศ นิธิวนเสถียร)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตากสูม

ขอบ / ลงนามแล้ว

(นายวรวิทย์ สอดศรี)

สาธารณสุขอำเภอตากสูม



# คู่มือจัดการเรื่องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสูม จังหวัดอุบลราชธานี

## หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการรับบริการกิจกรรมการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๑๙ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สมำเสมอ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตalaสมุ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
  ๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตalaสมุ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
  ๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
  ๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตalaสมุ ทราบกระบวนการ
  ๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบทลักษณะที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนของ มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

### ช่องทางการร้องเรียน

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

### ขั้นตอนการร้องเรียน

#### การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

##### ๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวิชาจ้า/โทรศัพท์

- กรณีด้วยวิชาจ้า (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)  
ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมลงชื่อ มีให้รับเรื่องร้องทุกข์ 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 พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรม เกี่ยวกับเรื่องนั้น

#### ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย

#### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

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

๑.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑.๒ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสิ่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ซักข้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการในระยะเวลาดังกล่าว ให้เขียนแจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวาระคนึงต่อไป

๑.๓ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมาย เท็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่ตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี ในกรณีที่ เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง การ พร้อมซึ่งจัดข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๑.๔ เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่งเสร็จแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย พัฒน์ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

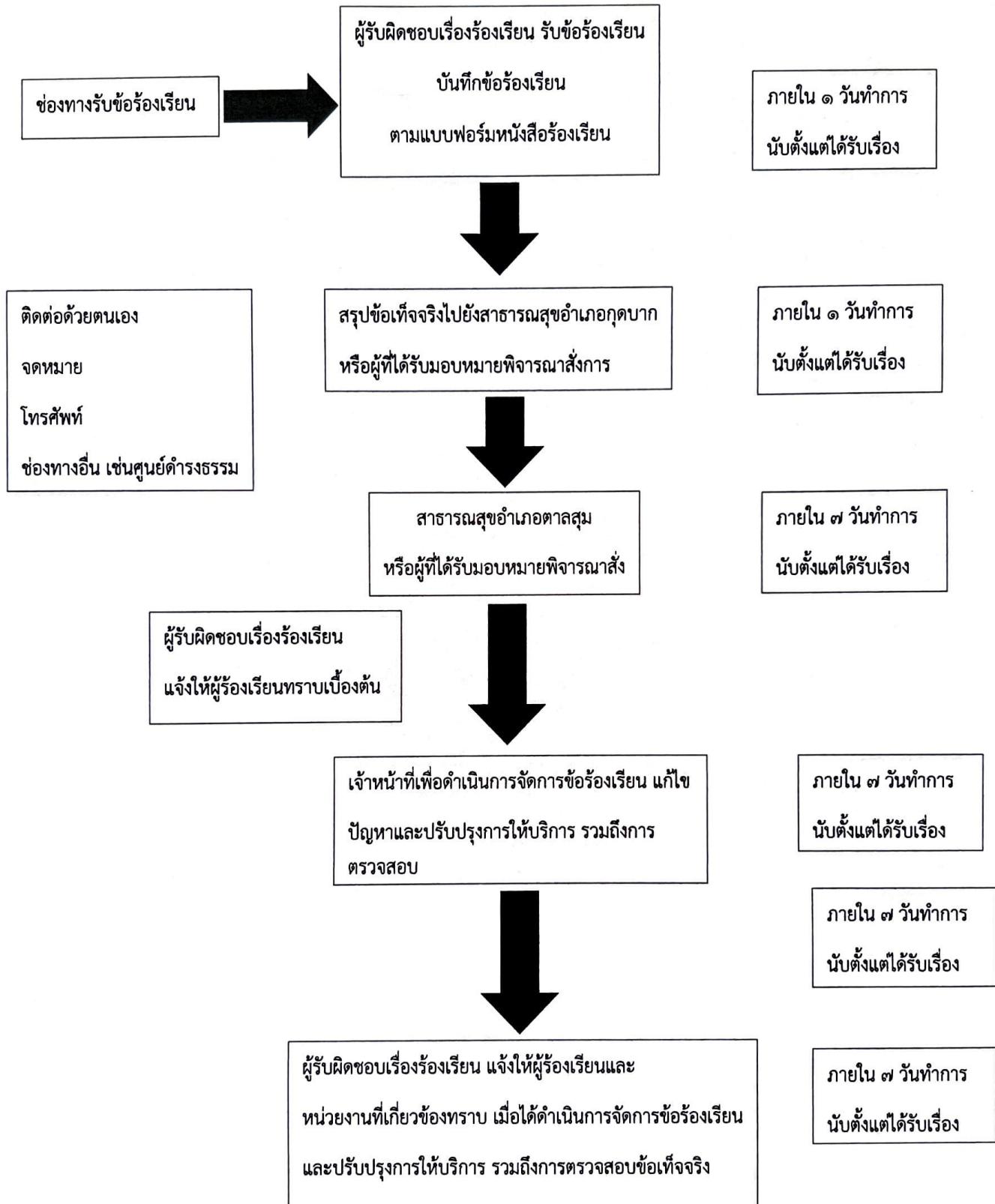
๑.๕ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบถึงเหตุผล และผลการดำเนินการล่าสุด

## ๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม

๒.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นไม่ได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มี การบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริง และเสนอให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ซักซ่า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ซึ่งจัดเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม ได้รับ ข้อร้องเรียน ให้ นำความใน (๑.๑) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

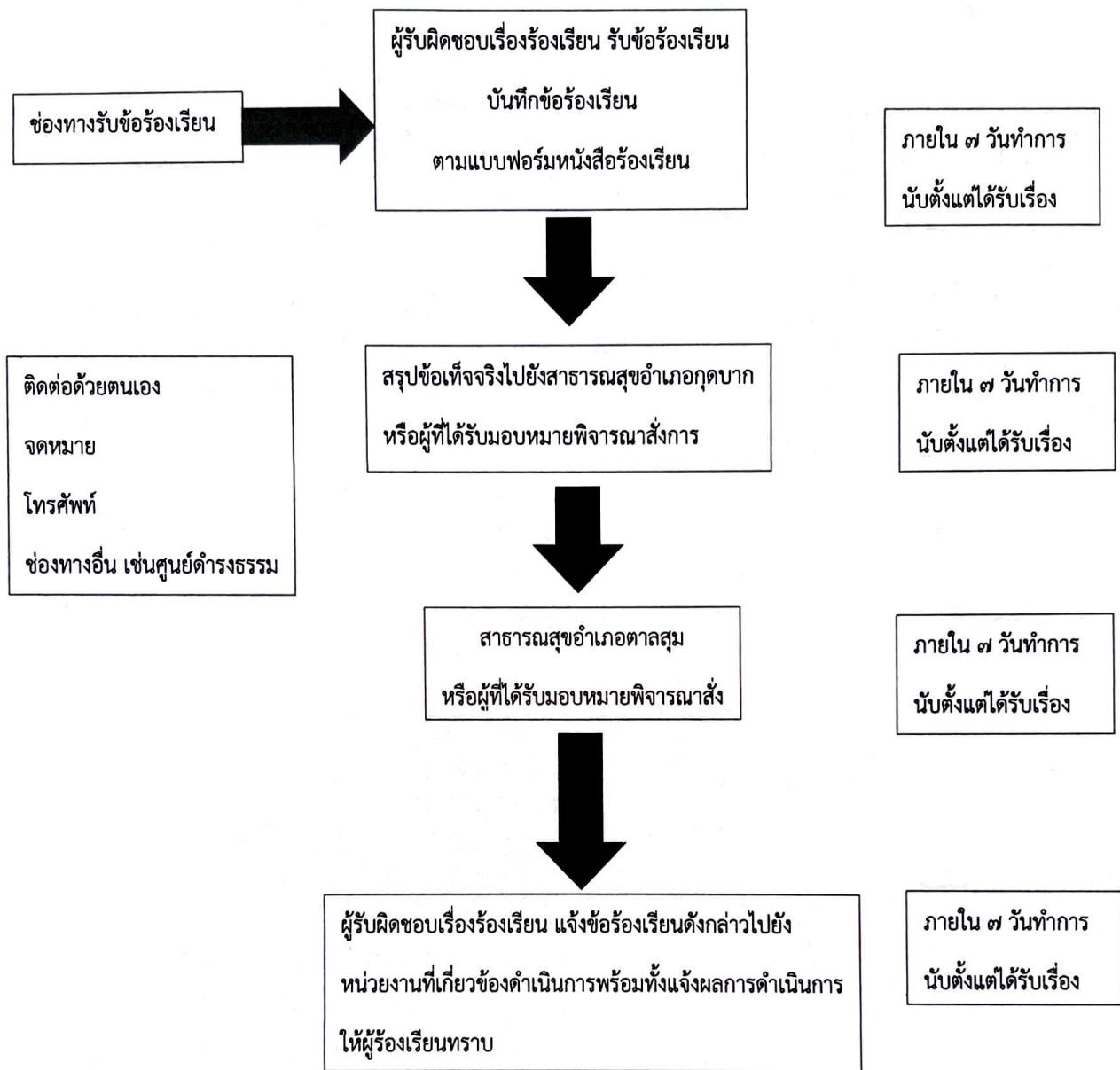
๒.๑ สาธารณสุขอำเภอตากสุม หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อยุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม(๑) แล้วเสร็จ

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสูม



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสุม



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอ

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

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

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

เนื่องจาก

ดังนี้ ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จังหวัด.....  
มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ..... เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และ  
แก้ไขปัญหา 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.....

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-361-119	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face bookของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย <sup>ไปรษณียบัตร</sup>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์อำเภอ/ จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

