

# สำเนาฉบับ

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จ.ชลบุรี โทร. ๐๓๘-๒๒๑๙๒๕, ๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ที่ ขบ ๐๖๓๓/ ๕

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดเกณฑ์  
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุขราชการบริหาร (MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนว  
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
<http://www.ssobl.m.org/web/> เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตาม  
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติดำเนินการ

พิมพ์

(นางสาวฉันทิรา ศิลาแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุมัติ

(นายกิตติ บุญรัตนเนตร)

สาธารณสุขอำเภอบางละมุง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จ.ชลบุรี โทร. ๐๓๘-๒๒๑๙๒๕, ๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ที่ ขบ ๐๖๓๓/ ๕

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดเกณฑ์  
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุขราชการบริหาร (MOIT ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนว  
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงขออนุญาตนำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
<http://www.ssobl.m.org/web/> เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตาม  
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติดำเนินการ

เงินง

(นางสาวชลันธร ศิลาแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุมัติ

(นายกิตติ บุญรัตน์เนตร)

สาธารณสุขอำเภอบางละ



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
จังหวัดชลบุรี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙
ผังขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๑
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
ภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๓

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้มีการจัดบริการ ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีบุคลากรและผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงานต่างๆ ทางกายภาพ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้รับข้อร้องเรียนทั่วไปของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ให้มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ

### ๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ” หมายถึง Complaint Center เป็น ศูนย์กลางของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

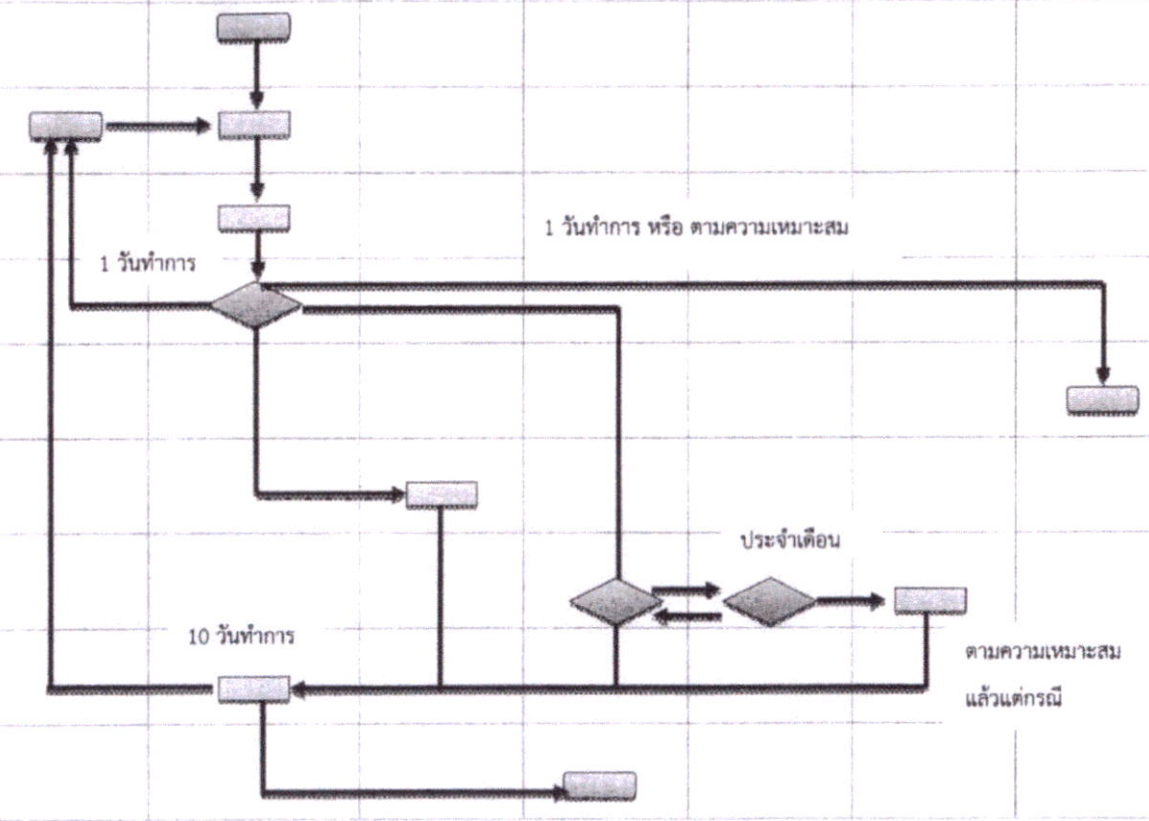
“เจ้าหน้าที่ฯ”	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ผู้รับบริการ”	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“หน่วยงาน”	ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน”	สาธารณสุขอำเภอ/ ผอ.รพ.สต. / จนท. /หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
“หน่วยงานภายนอก”	หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งฝน
“ระดับข้อร้องเรียน”	เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ /ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - การสอบถามข้อมูลสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป	- การร้องเรียนกรณีให้ชดเชยเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียนเหนือ อำนาจสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	- ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	การขอให้ปรับปรุงงานบริการที่ เกี่ยวเนื่องกับส่วนกลาง กระทรวงสาธารณสุข	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ. บางละมุง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี / สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							



อธิบายสัญลักษณ์

■ เริ่มต้น / สิ้นสุด

■ ดำเนินการ

◇ พิจารณา

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ❖ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ❖ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

##### เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ดของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี /หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

### ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก สสอ.บางละมุง กรณี

#### ข้อร้องเรียนระดับ ๔

#### เจ้าหน้าที่ฯ

#### ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

#### ๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

#### ๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

##### เจ้าหน้าที่ฯ

##### ๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่นผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พูดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

##### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### ๗. การประสานศูนย์รับซื้อร้องเรียน กรณีซื้อร้องเรียนระดับ ๓

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ซื้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นซื้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี , สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับซื้อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อร้องเรียนจากศูนย์รับซื้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับซื้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์รับซื้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

### ๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับซื้อร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับซื้อร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับซื้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับซื้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับซื้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมซื้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง (รายเดือน รอบการรายงานของเดือน มีนาคมและกันยายน)

#### เจ้าหน้าที่

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

### **กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

**พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖**

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมาย ประกอบด้วย

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

**พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๕๐**

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมีได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

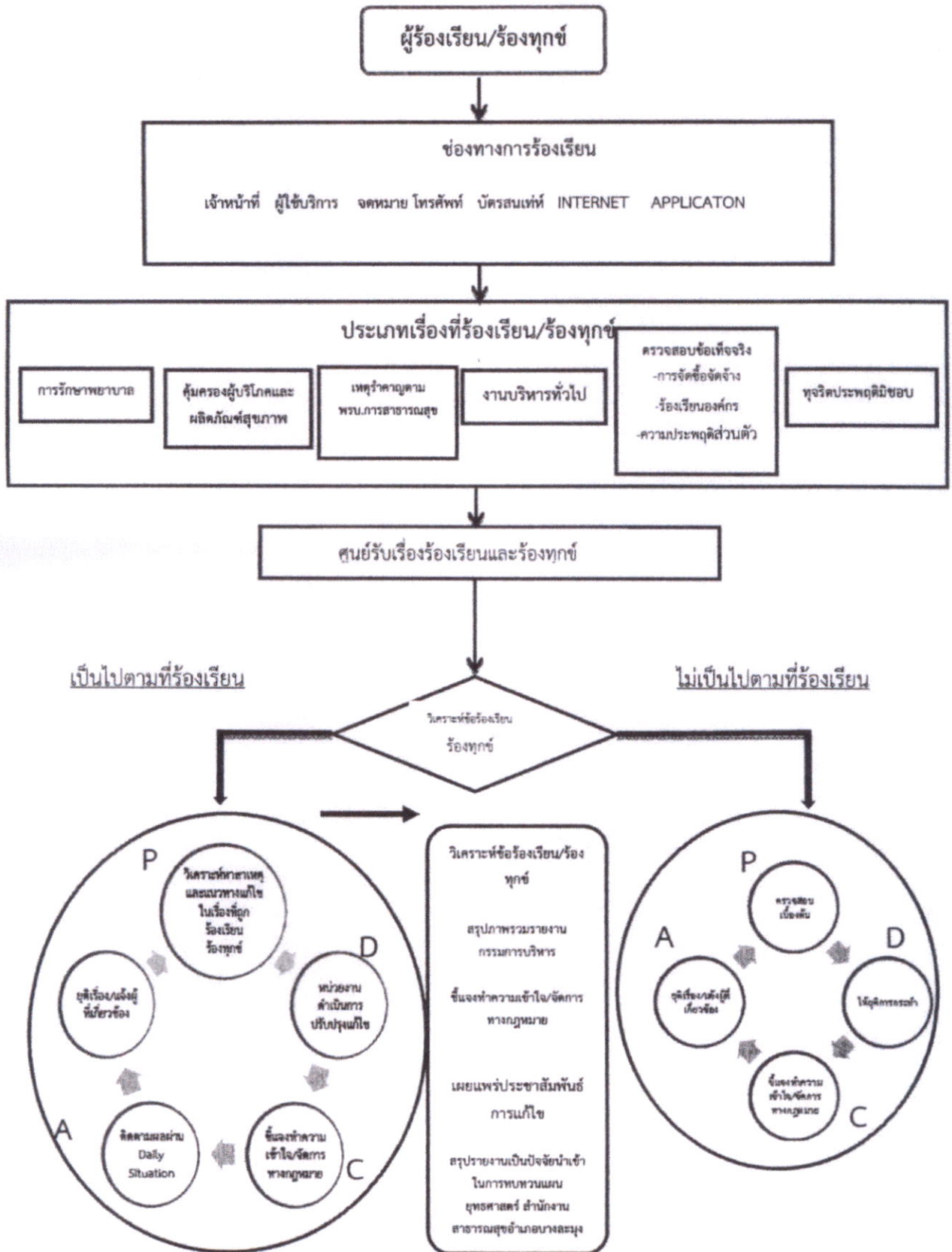
(๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน

(๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครองผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

**พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติพ.ศ.๒๕๔๕**

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

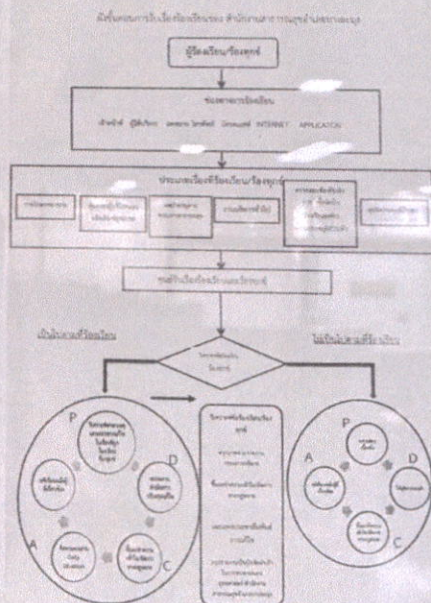
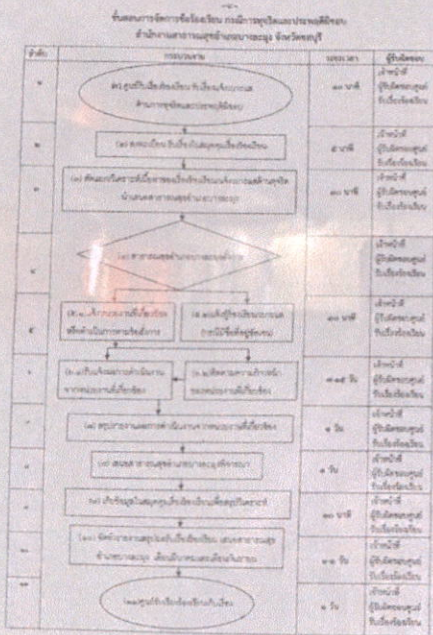
ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง










### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง.....	
วัน/เดือน/ปี : .....๒ มกราคม ๒๕๖๘.....	
หัวข้อ : รายละเอียดข้อมูล	
.....MOIT ๙ คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน	
Link ภายนอก :..... <a href="http://www.ssobl.m.org/web/">http://www.ssobl.m.org/web/</a> .....	
หมายเหตุ : .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวชันทนา ศิลาก้าว)	(นายกิตติ บุญรัตน์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข	ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบางละมุง
วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘	วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นางสาวปณณภัสร์ เลิศวัฒนานิชกุล)	
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	
วันที่.... ๒ มกราคม ๒๕๖๘	



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
จังหวัดชลบุรี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๙
ภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๐
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑

# คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาการประเมินมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มีการขยายขอบเขตและพัฒนาประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการประเมิน ITA ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) ตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข (ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข และระบบสุขภาพยั่งยืน) ประกอบด้วย ๑๖ แผนงาน ๔๘ โครงการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๔) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) มีการพัฒนาความเป็นเลิศ ๔ ด้าน ด้านที่เกี่ยวข้องคือ ด้านระบบบริหารจัดการเป็นเลิศ (Governance Excellence) บรรจุอยู่ในแผนงานที่ ๑๒ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โครงการที่ ๔๐ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส บรรจุอยู่ในประเด็นการตรวจราชการคณะที่ ๔ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๔) แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓ และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการป้องกัน (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุ ให้หัวหน้าส่วนราชการหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชามีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ กรณีปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการ ให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญา โดยทุกหน่วยงานต้องดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถแยกออกจากการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และเพื่อให้การจัดการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ โดยให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม

## ๓. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องและผู้ได้รับการแต่งตั้ง มอบหมายให้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง อาคาร ชั้น ๒ อาคารลูกเสือชาวบ้าน ที่ว่าการอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ถนนสุขุมวิท หมู่ที่ ๒ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ ๒๐๑๕๐
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๒๒ ๑๙๒๕
๔. โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๒๒ ๒๓๑๒
๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง [www.ssobl.m.org](http://www.ssobl.m.org)

## ๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

## ๕. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
๓. องค์กรภาคเอกชน

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และ งบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการของหน่วยบริการทั้งในและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๓.ค่าตอบแทน อสม. ๔.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บางละมุงหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๖.๒ หลักเกณฑ์ในรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๒.๑ การใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๖.๒.๑.๑ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๒.๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้  
ร้องเรียนได้

๖.๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๖.๒.๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๖.๒.๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ  
หน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องเสียหาย

๖.๒.๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ  
หน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ  
สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยง อัน  
อาจจะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๖.๒.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ  
หน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๑  
จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒.๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ  
คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๒.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๒.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป  
ผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ  
(สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ(สำนักงาน ป.ป.ท.)

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของบังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๘. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในการกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานรัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไข เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้คำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว

ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ซ้ำพยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

#### ๙. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนตนเอง

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๐๓๘-๒๒๑๙๒๕

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ช่องทางที่ ๕ ส่งทางไปรษณีย์หรือจดหมาย

๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดเรื่องร้องเรียน

๓. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง พิจารณาลงนามสั่งการ

๕. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ

๖. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๗. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๙. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในแฟ้มเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๑๐. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง (รายเดือน/รายปี) และจัดเก็บเรื่อง

**๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๓. ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางดำเนินงาน

**๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานการแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ssoblm.org	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรง สาธารณสุข อำเภอบางละมุง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

**๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า

ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลหรือเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

#### ๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ต้องรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาไว้ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานเป็นรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

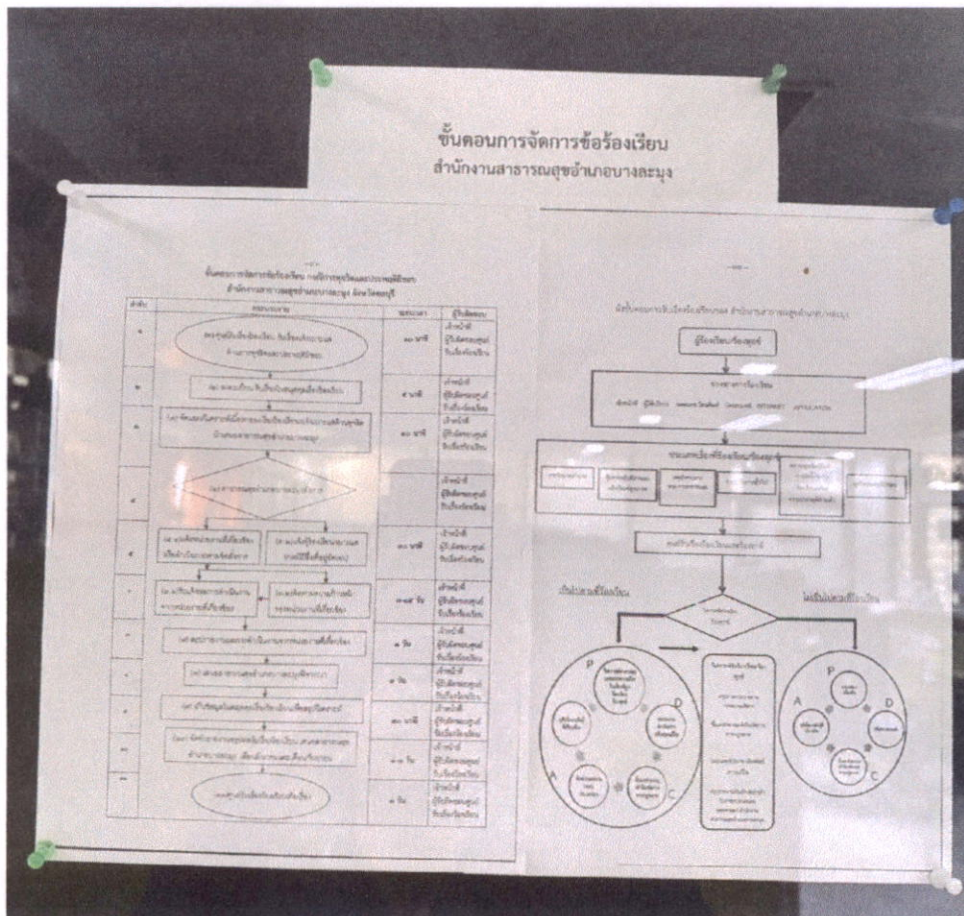
#### ๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ ทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนตามรอบใน เดือนมีนาคม และ เดือนกันยายน ของทุกปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาต่อไป

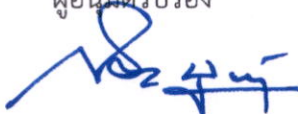
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) ลงทะเบียน รับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๔	(๔) สาธารณสุขอำเภอบางละมุงสั่งการ		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/เบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖.๑) รับแจ้งผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุงพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลรับเรื่องร้องเรียน เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เดือนมีนาคมและเดือนกันยายน	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๑๑	(๑๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

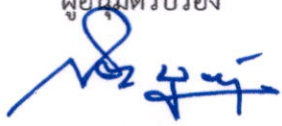




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง.....	
วัน/เดือน/ปี : .....๒ มกราคม ๒๕๖๘.....	
หัวข้อ : รายละเอียดข้อมูล .....MOIT ๙ คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	
Link ภายนอก : ..... <a href="http://www.ssoblm.org/web/">http://www.ssoblm.org/web/</a> .....	
หมายเหตุ : .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  <i>อินท</i> (นางสาวชลันธร ศิลาแก้ว) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกิตติ บุญรัตน์) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบางละมุง วันที่... ๒ มกราคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  <i>ปณภัสร์</i> (นางสาวปณภัสร์ เลิศวัฒนานธิกุล) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่.. ๒ มกราคม ๒๕๖๘	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง..... วัน/เดือน/ปี : .....๒ มกราคม ๒๕๖๘..... หัวข้อ : รายละเอียดข้อมูล .....MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน..... Link ภายนอก : ..... <a href="http://www.ssoblm.org/web/">http://www.ssoblm.org/web/</a> ..... หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  ไฉนท (นางสาวฉัตร ศิลาแก้ว) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกิตติ บุญรัตน์) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบางละมุง วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  ฉัตรกมล (นางสาวปณภัสร์ เลิศวัฒนานิจกุล) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่..... ๒ มกราคม ๒๕๖๘	