



## คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์



ยึดหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

เสียสละ สามัคคี มีธรรมภิบาล



## หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนา เครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้ หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment : ITA)” สำนักงาน ป.ป.ช. มีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินคุณธรรม ความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่ หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องด าเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนว ทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ จากความสำเร็จของการด าเนินงานที่ผ่านมาทำให้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกและตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนเคลื่อนการที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ในระดับประเทศถูกกำหนดให้เป็น (๑) กลไกการขับเคลื่อนและถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และตามงบประมาณลักษณะบูรณาการ การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบใน ภาครัฐ (๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวทางนโยบายของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (คตช.) โดยมีศูนย์อำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการด าเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต(ศปท.) (๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้น มาจนถึงปัจจุบัน และ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูป มาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ ” โดยคณะกรรมการวิสามัญขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศส่วน ระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น (๑) เครื่องมือในการยกดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption -Perception Index : CPI) ของประเทศไทย (๒) เครื่องมือในการวัดความส าเร็จตามเป้าประสงค์ที่ ๑๖.๕ เรื่อง การลดการทุจริตในด านแห่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้าข้างและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกัน ปราบปราม การทุจริตและประพตติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ -๒๕๖๔) และแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๔) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพตติมิชอบ ด้านการป้องปราบ (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้า หน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชาที่มีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการ



ทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการ จัดการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานถือว่าการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

## ๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาแก้วเนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่น เรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอศูนย์ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาแก้ว ผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ”หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาแก้ว

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาแก้ว

“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดาเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดาเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### ๓ . ขอบเขต

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น หรือดำเนินการตามหน้าที่การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ (รายไตรมาส) รวมทั้งสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือน มีนาคม, เดือนกันยายน)

### ๔. แนวทางปฏิบัติ

- ๔.๑ ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้
- การติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์ประสานใจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
  - โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๖๗๒ ๘๐๘๐
  - หนังสือ/จดหมายส่งมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ๐๓๔ หมู่ ๑ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๗๒ ๘๐๘๐
  - ได้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จำนวน ๑ จุด
  - ทาง Internet <https://www.hosthai.com/๐๐๗๑๘/> เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”
  - เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือ โทร ๑๓๓๐



๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่หลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ</p> <p>ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติชอบ

## ๖. หลักเกณฑ์ในการ แจ้งเบาะแสด้าน การ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ตาเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ หรือบุคคลภายนอก

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ตาเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็น คาร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทาการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

## ๗. ขั้นตอนการรับข้อ ร้องเรียน

๗.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล ศรี ประจันต์และกาหนดหน้าที่ของคณะกรรมการฯ

๗.๒ กาหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและแจ้ง ให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

๗.๓ กาหนดหน่วยรับข้อร้องเรียน และหน่วยรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น

- เรื่องสิทธิผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

- เรื่องพฤติกรรบบริการ การดูแลรักษา การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ

คือ นางสุรีพร มาสีจันทร์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๗.๔ หน่วยรับข้อร้องเรียน (กลุ่มงานประกันสุขภาพ) รับข้อร้องเรียนแล้วส่งรายละเอียดหรือ ประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้นๆ



#### ๘. ช่องทางการ รับข้อร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลา ดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารในวันราชการโดย เจ้าหน้าที่ที่กรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวัน ท การ	ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
เรื่องแจ้งผ่าน สำนักงานสาธารณสุข อำเภอเขาค้อ	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน ประกันสุขภาพบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงาน ดำเนินการและให้ สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐาน ยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อ ป้องกันการ กลั่นแกล้ง

๙.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสารบัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๙.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียน แล้วจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

#### ๑๐. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของ กลุ่มงานประกันสุขภาพ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการหลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑๐.๑ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๑๐.๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ / ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจาก รับเรื่องร้องเรียนหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียน ในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณี

เร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ อีกครั้ง

### **๑๑. การติดตามประเมินผลและการรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน**

๑๑.๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

### **๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้**

๑๒.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๑๒.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ

๒ ครั้ง (เดือน มีนาคม, เดือนกันยายน)

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่นการร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานาเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแก้ไขทบทวนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานสาธารณสุขต่อไป

### **๑๓. การลงรับเรื่องร้องเรียน**

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียนคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเขาคือพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอเขาคือ รับทราบหรือ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสาธารณสุขอำเภอเขาคือ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอเขาคือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน และงานธุรการเก็บเรื่อง



๑๔. กระบวนการ การจัดการ และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	คณะกรรมการ การ รับ เรื่อง
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	ประชาสัมพันธ์ งาน
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ	๓๐ นาที	คณะกรรมการ การ รับ เรื่อง
๔	(๔) สาธารณสุขอำเภอเขาค้อพิจารณา		คณะกรรมการ การ รับ
๕	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบาะแสหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ชี้แจง)      ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีชื่อที่อยู่	๓๐ นาที	คณะกรรมการ การ รับ เรื่อง
๖	๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการหา คณะกรรมการสอบสวน หาข้อเท็จจริง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ การ สอบสวน หา ข้อเท็จจริง
๗	(๗) สรุปรายงานผลการ สืบสวน	๑ วัน	คณะกรรมการ การ สอบสวนหา
๘	(๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอเขาค้อพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ การ สอบสวนหา
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุป วิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ การ รับ
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ การ รับ เรื่อง
๑๑	(๑๑) งานธุรการเก็บเรื่อง	๑ วัน	งานธุรการ

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....  
อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๑. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....  
.....  
.....  
.....

๒. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑.....

.....

๒.๒.....

.....

๒.๓.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ  
วัน/เดือน/ปี : ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓  
หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ  
รายละเอียดข้อมูล: คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวสุวรรณี คำมี)  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

(นางสาวรุ่งพิทยา คณะช่าง)  
ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

วันที่ ๖ เดือน.. พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

วันที่.. ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสุวรรณี คำมี)  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ  
วันที่ ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓