

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้มีผิดชอบ หรือที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นางสุรีพร มาสีจันทร์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกสิกรรม

## สารบัญ

|   |        |
|---|--------|
| ๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ                             | หน้า ๑ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน          | หน้า ๑ |
| ๓. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน                 | หน้า ๑ |
| ๔. วัตถุประสงค์                                     | หน้า ๒ |
| ๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                      | หน้า ๒ |
| ๖. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน      | หน้า ๓ |
| ๗. ระบบการจัดการติดตามและประเมินผล                  | หน้า ๓ |
| ๘. ผังกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หน้า ๔ |
| ๙. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หน้า ๕ |

ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง สค.

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าอย่างรวดเร็ว และวางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าได้มอบหมายให้นางสาวดวงพร แก้วใหญ่ เจ้าหน้าที่งานธุรการ เป็นรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาสั่งการต่อไป

## ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ เลขที่ 304 หมู่ ๑ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ประธานคณะกรรมการศูนย์ฯ หมายเลข ๐๘๖-๒๑๒๕๒๕๖ หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าหมายเลข ๐๕๖-๗๐๘๗๐๙ , ๐๘๘-๒๘๖๑๗๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงาน ที่ <http://www.facebook.com/phd.pornsit>

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

## วัตถุประสงค์

(๑) เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓) เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการศูนย์โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

(๓) ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการสั่งการ

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อประธานศูนย์หรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

### การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่ อาจจะทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

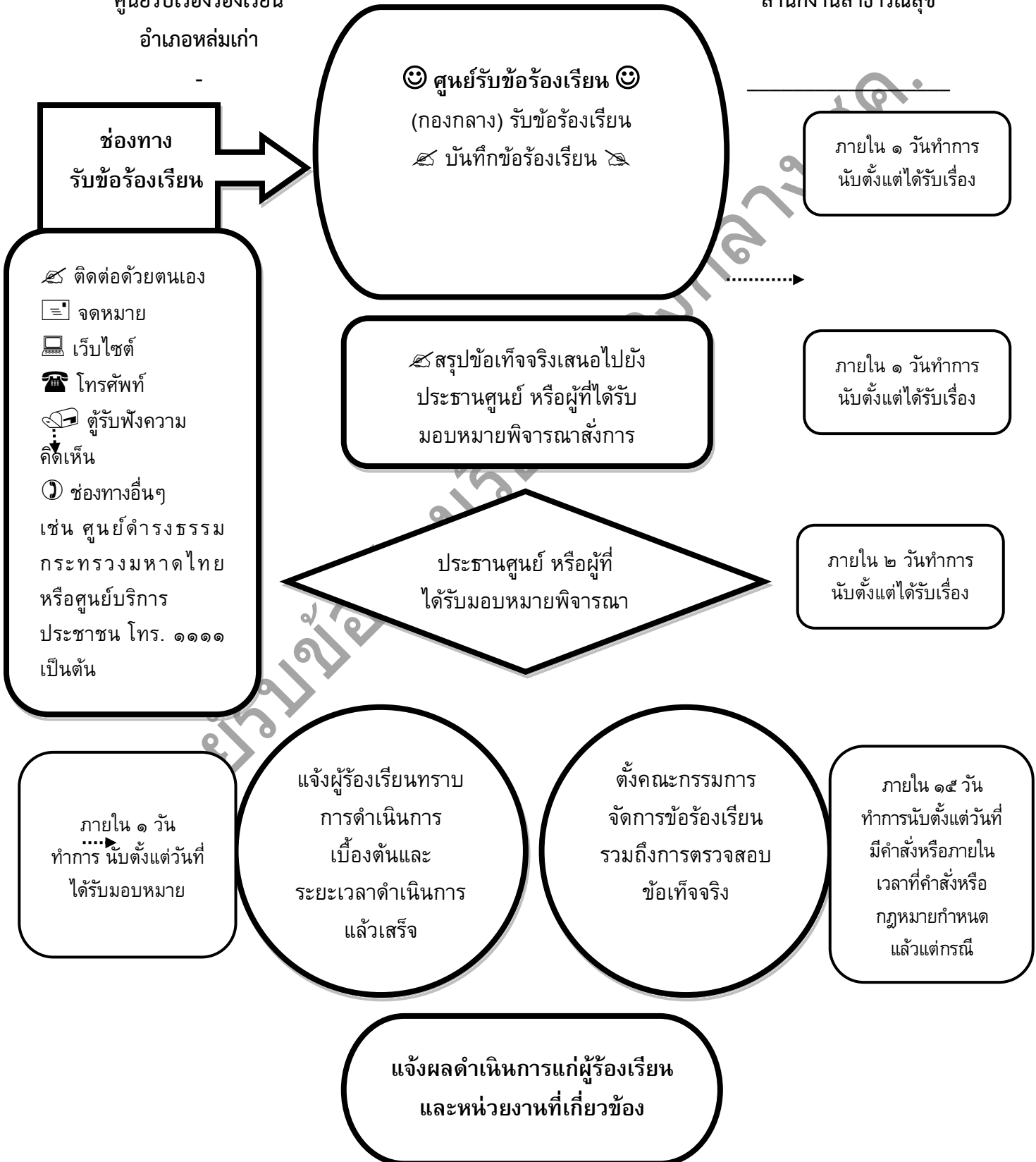
### ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมและ รายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
อำเภอหล่มเก่า

สำนักงานสาธารณสุข





😊 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ 😊  
 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่า

\_\_\_\_\_

เลขที่รับ \_\_\_\_\_  
 วันที่ \_\_\_\_\_

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ \_\_\_\_\_

เลขบัตรประจำตัวประชาชน  -  -  -  -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

รายละเอียดเป็น  ข้อร้องเรียน /  ข้อคิดเห็น /  ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ภายใน ๑ วันทำการ  
 นับตั้งแต่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ



ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้รับบริการ  
( \_\_\_\_\_ )

ผู้รับเรื่อง \_\_\_\_\_

#### คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นายสังเวียน ปินะสุ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหล่มเก่า  
๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

|   |        |
|---|--------|
| ๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ                             | หน้า ๑ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน          | หน้า ๑ |
| ๓. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน                 | หน้า ๑ |
| ๔. วัตถุประสงค์                                     | หน้า ๒ |
| ๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                      | หน้า ๒ |
| ๖. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน      | หน้า ๓ |
| ๗. ระบบการจัดการ ติดตามและประเมินผล                 | หน้า ๓ |
| ๘. ผังกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หน้า ๔ |
| ๙. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หน้า ๕ |