

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทางคณะผู้จัดจึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ และประชาชน ในการป้องกันการร้องเรียน ร้องทุกข์

คณะผู้จัดทำ

30 มกราคม 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. การรับเรื่องร้องเรียน	1
๒. รายงานผลการดำเนินการ	2
3. การติดตามผลการดำเนินการ	2
๔. วิธีการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	2
5. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	3
6. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด	3
7. แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรม สสอ. โคกศรีสุพรรณ	5
8. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์	6

**คู่มือการดำเนินงานร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ**

อาศัยอำนาจตามคำสั่งคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่ ๑๒ /๒๕๖๖ เรื่อง ตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑.๑ การวิเคราะห์เรื่อง

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อสกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ของผู้ร้องหรือผู้อื่นใดที่ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา และให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบเว้นแต่มีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการดังนี้

- สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวมีกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อประสานเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- หากวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ไม่ทราบแน่ชัดว่าอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัด ให้เสนอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ วินิจฉัยสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน่วยงานรับผิดชอบหลายหน่วยงานให้ประสานทุกหน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การประสานกลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(๑) ให้โทรศัพท์และหรือ Line ประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมารับเรื่องทันที แล้วบันทึกในทะเบียนที่จัดไว้ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๗ วันทำการและให้บันทึกชื่อ สกุล และเบอร์โทรศัพท์ผู้มารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้

(๒) ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑.๒(๑) ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทางระบบ Line หรือโทรสาร(FAX) หรือโทรศัพท์ประสานโดยตรง พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลากำหนดรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่ระดับตำบล และไม่สามารถเดินทางมารับเรื่องหรือชี้แจงได้ในทันทีให้ใช้การสื่อสารทางสื่อสังคม(Social media) ส่งข้อมูลตรงถึงหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงส่งเอกสารแจ้งตามระบบปกติ และให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบทางสื่อสังคม(Social media)ภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งเอกสารตามปกติในภายหลังภายใน ๗ วันทำการ

๒. รายงานผลการดำเนินการ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) เมื่อกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่นใดให้รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ทราบผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่น หรือประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๗๖-๖๐๖๖ ภายใน ๗ วันทำการ โดยต้องมีข้อมูลสาระสำคัญได้แก่ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ

(๒) การเสนอหรือรายงานเอกสาร ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ สรุปสาระสำคัญคือ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ แจ้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาตามข้อ๒(๒) แล้วมีความเห็นสั่งการประการใดให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วันทำการ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ รายงานผลการดำเนินงานให้สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนทราบทุกเดือนหรือตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้สั่งการ

๓. การติดตามผลการดำเนินการ หากกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดไม่รายงานผลการดำเนินการโดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลาให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ดำเนินการดังนี้

(๑) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(๒) หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(๓) หากยังไม่ได้รับรายงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ จะรายงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาสั่งการต่อไป

๔. วิธีการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต

ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ประชาชนเข้าถึงง่ายได้ดังนี้

(๑) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ตั้งอยู่ที่กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

(๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ทางจดหมายหรือตามแบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ส่งถึงสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ หรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ๒๒๙ ถนนสกล-นาแก ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๒๗๒๘๐

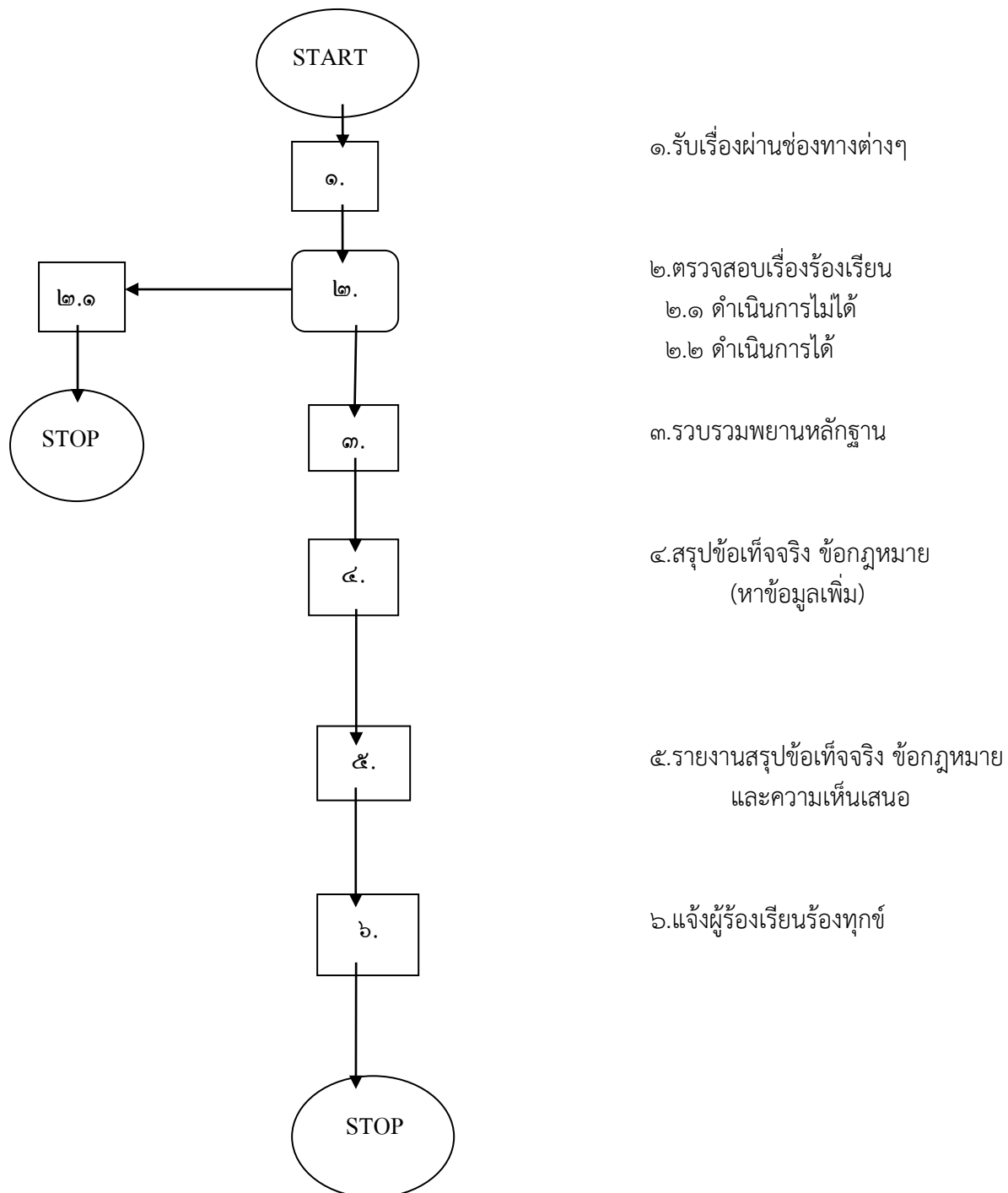
(๓) การร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Website ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่ http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_koksri แล้วคลิกไปที่“ห้องร้องเรียน-ร้องทุกข์”

(๔) การร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๓๖-๖๐๖๖ หรือหมายเลข ๐-๙๐๒๓๗-๗๓๙๑

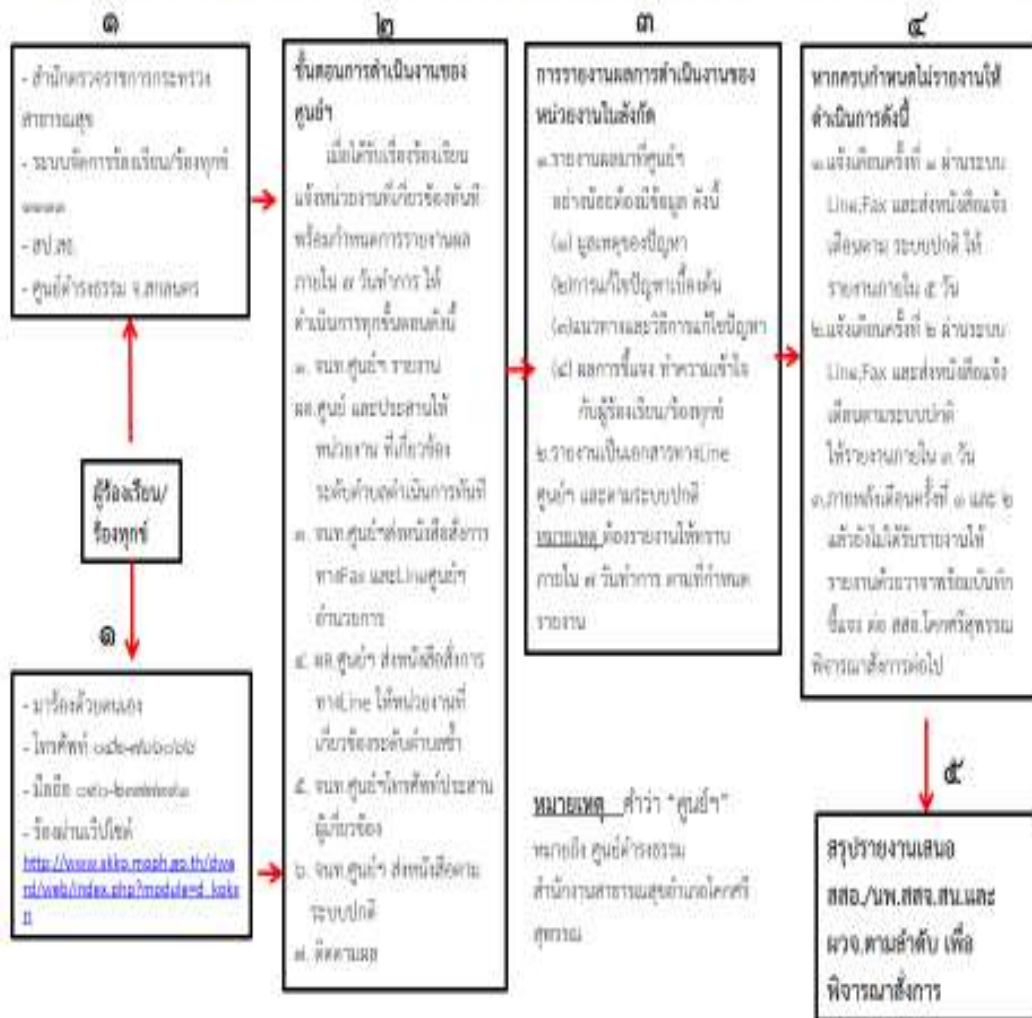
5.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

6.การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด ให้ถือปฏิบัติหรือปรับใช้ตามแนวทางตามนี้

การดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์
 กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ



แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ



แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตรประชาชน.....
เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง..... มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ

แก้ไขปัญหาเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและ
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียนที่ 1)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สน 1533/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร 47280

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทาง
โทรศัพท์() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและ
ดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรี
สุพรรณ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สน 1533/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร 47280

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือ สน 1533/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการ
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏ
ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ
โทร. 042 766066

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ขออนุมัติและเผยแพร่คู่มือ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอโคกศรีสุพรรณ Link ภายนอก :

http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_koksri

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุริย์พันธุ์ สุระสระ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗



(นายภุชพงศ์ สุพัฒนกุล)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุดารัตน์ อัมพร)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗