

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทางคณะผู้จัดจึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้ในการปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ และประชาชน ในการป้องกันการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะผู้จัดทำ

30 มกราคม 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. การรับเรื่องร้องเรียน	1
๒. รายงานผลการดำเนินการ	1
3. การติดตามผลการดำเนินการ	2
๔. วิธีการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
5. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
6. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด	2
7. แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ	4
8. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

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

๑. การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑.๑ การวิเคราะห์เรื่อง

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่มีมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อสกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ของผู้ร้องหรือผู้อื่นใดที่ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา และให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบไว้แต่มีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการดังนี้

- สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวมีกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อประสานเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- หากวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนแล้ว ไม่ทราบแน่ชัดว่าอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัด ให้เสนอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ วินิจฉัยสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียน มีหน่วยงานรับผิดชอบหลายหน่วยงานให้ประสานทุกหน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การประสานกลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

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

(๒) ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑.๒(๑) ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทางระบบ Line หรือโทรสาร(FAX) หรือโทรศัพท์ประสานโดยตรงพร้อมทั้งแจ้งระยะเวลากำหนดรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในพื้นที่ระดับตำบล และไม่สามารถเดินทางมารับเรื่องหรือชี้แจงได้ในทันทีให้ใช้การสื่อสารทางสื่อสังคม(Social media) ส่งข้อมูลตรงถึงหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงส่งเอกสารแจ้งตามระบบปกติ และให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบทางสื่อสังคม(Social media)ภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งเอกสารในภายหลังภายใน ๗ วันทำการ

๒. รายงานผลการดำเนินการ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) เมื่อกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่นใดให้รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ทราบผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่น หรือประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๗๖-๖๐๖๖ ภายใน ๗ วัน

ทำการ โดยต้องมีข้อมูลสาระสำคัญได้แก่ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ

(๒) การเสนอหรือรายงานเอกสาร ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ สรุปสาระสำคัญคือ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทาง วิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ แจ้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณา ตามข้อ๒(๒) แล้วมีความเห็นสั่งการประการใดให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วันทำการ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ รายงานผลการ ดำเนินงานให้สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ทราบทุกเดือนหรือตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้สั่งการ

๓.การติดตามผลการดำเนินการ หากกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดไม่รายงานผลการดำเนินการ โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลาให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ดำเนินการดังนี้

(๑) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดโดย กำหนดให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(๒) หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือ หน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(๓) หากยังไม่ได้รับรายงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ จะ รายงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาสั่งการต่อไป

๔.วิธีการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต

ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ประชาชนเข้าถึงง่ายได้ดังนี้

(๑) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ตั้งอยู่ ที่กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

(๒) การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางจดหมายหรือตามแบบฟอร์มคำร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ส่งถึงสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ หรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ 229 ถนนสกล-นาแก ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47280

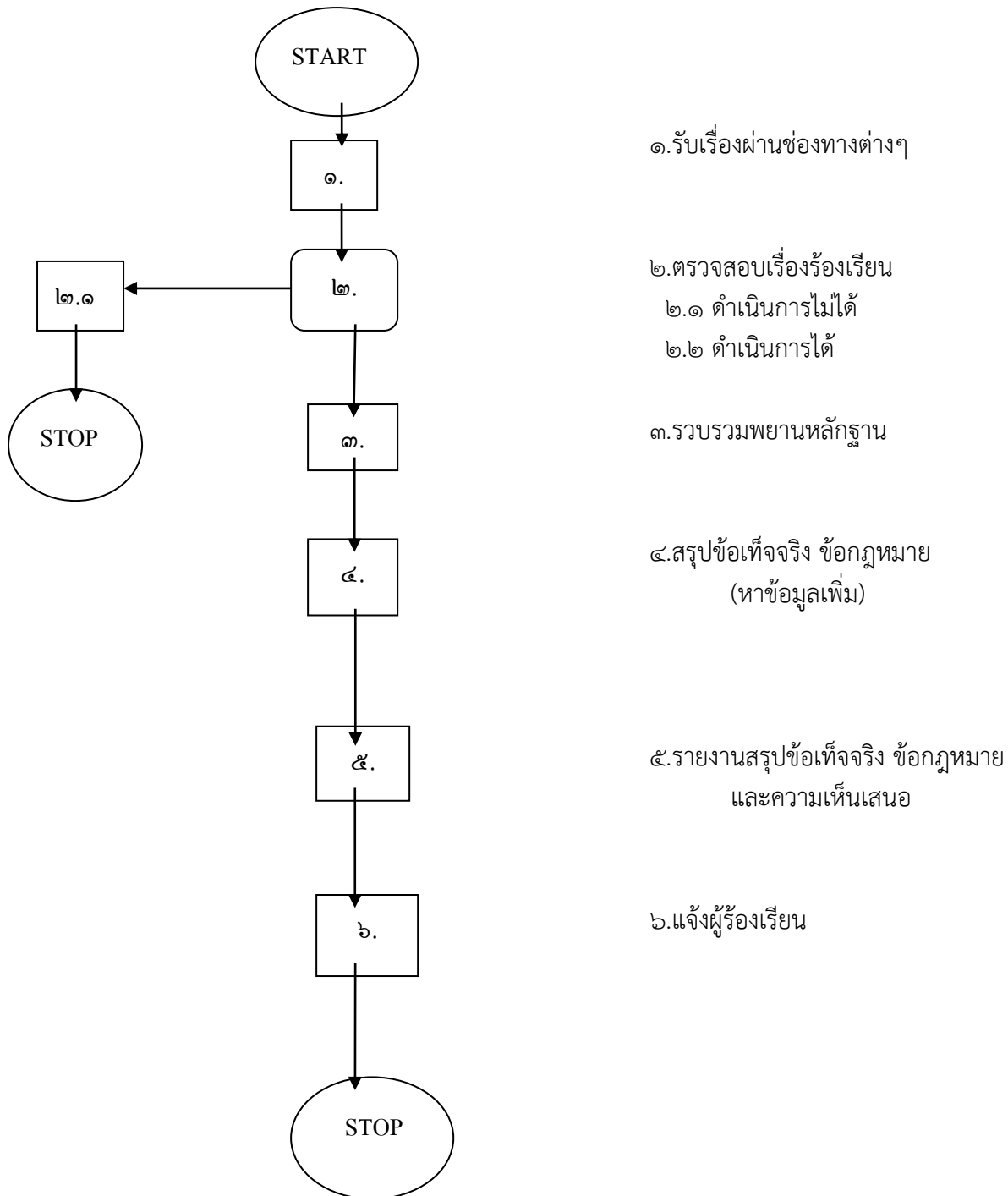
(๓) การร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Website ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่ http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_koksri แล้วคลิกไปที่“ห้อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์”

(๔) การร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๗๖-๖๐๖๖ หรือหมายเลข ๐-๙๐๒๓๗-๗๓๙๑

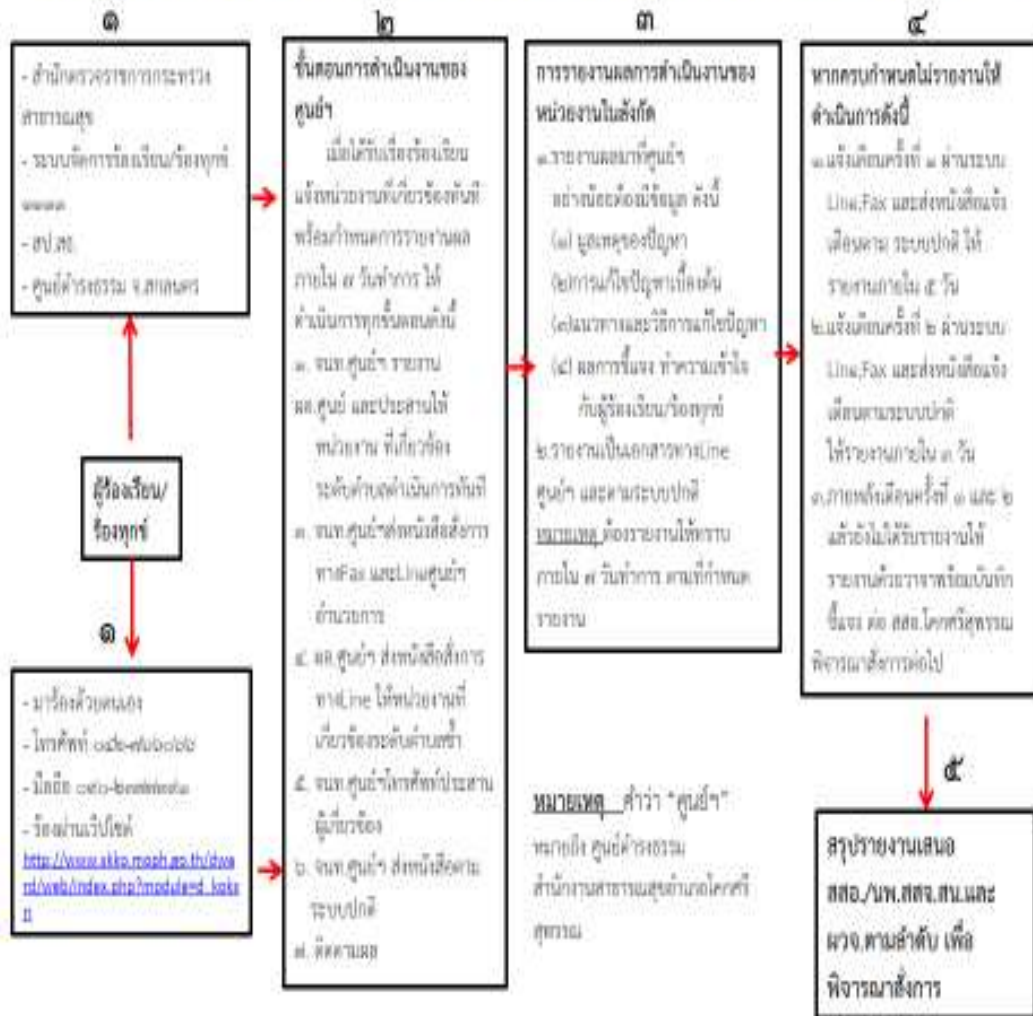
5.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

6.การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด ให้ถือปฏิบัติหรือปรับใช้ตามแนวทางตามนี้

การดำเนินการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ



แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ



แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
แบบคำร้องเรียน(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
เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินยิตรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

โทร. 042 766066

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

โทร.042 766066

(ตอบข้อร้องเรียนที่ 1)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สน 1533/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร 47280

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และ
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

โทร. ๐42 ๗66066

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สน 1533/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร 47280

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
3.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
โคกศรีสุพรรณ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน
ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏ
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 ขออนุมัติและเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ Link ภายนอก :

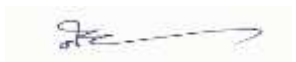
http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_koksri

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุริยัณฑ์ สุระสระ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗



(นายภุชพงศ์ สุพัฒน์กุล)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุดารัตน์ อัมพรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗