

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
การปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ  
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทางคณะผู้จัดจึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ และประชาชน ในการป้องกันการร้องเรียน ร้องทุกข์

คณะผู้จัดทำ

๓๐ มี.ค. ๖๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. การรับเรื่องร้องเรียน	๑
๒. รายงานผลการดำเนินการ	๒
๓. การติดตามผลการดำเนินการ	๒
๔. วิธีการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๒
๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๖. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด	๓
๗. แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรม สสอ. โคกศรีสุพรรณ	๕
๘. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

**คู่มือการดำเนินงานร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ**

-----

อาศัยอำนาจตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่ ๑๔ /๒๕๖๓ เรื่อง ตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ดังนี้

**๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้**

**๑.๑ การวิเคราะห์เรื่อง**

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่มีมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อสกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ของผู้ร้องหรือผู้อื่นใดที่ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา และให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบเว้นแต่มีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(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 พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลาที่กำหนดรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่ระดับตำบล 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 แนวทางวิธีแก้ไข้ปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ

(๒) การเสนอหรือรายงานเอกสาร ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ สรุปสาระสำคัญคือ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไข้ปัญหา 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 ๔๗๒๘๐

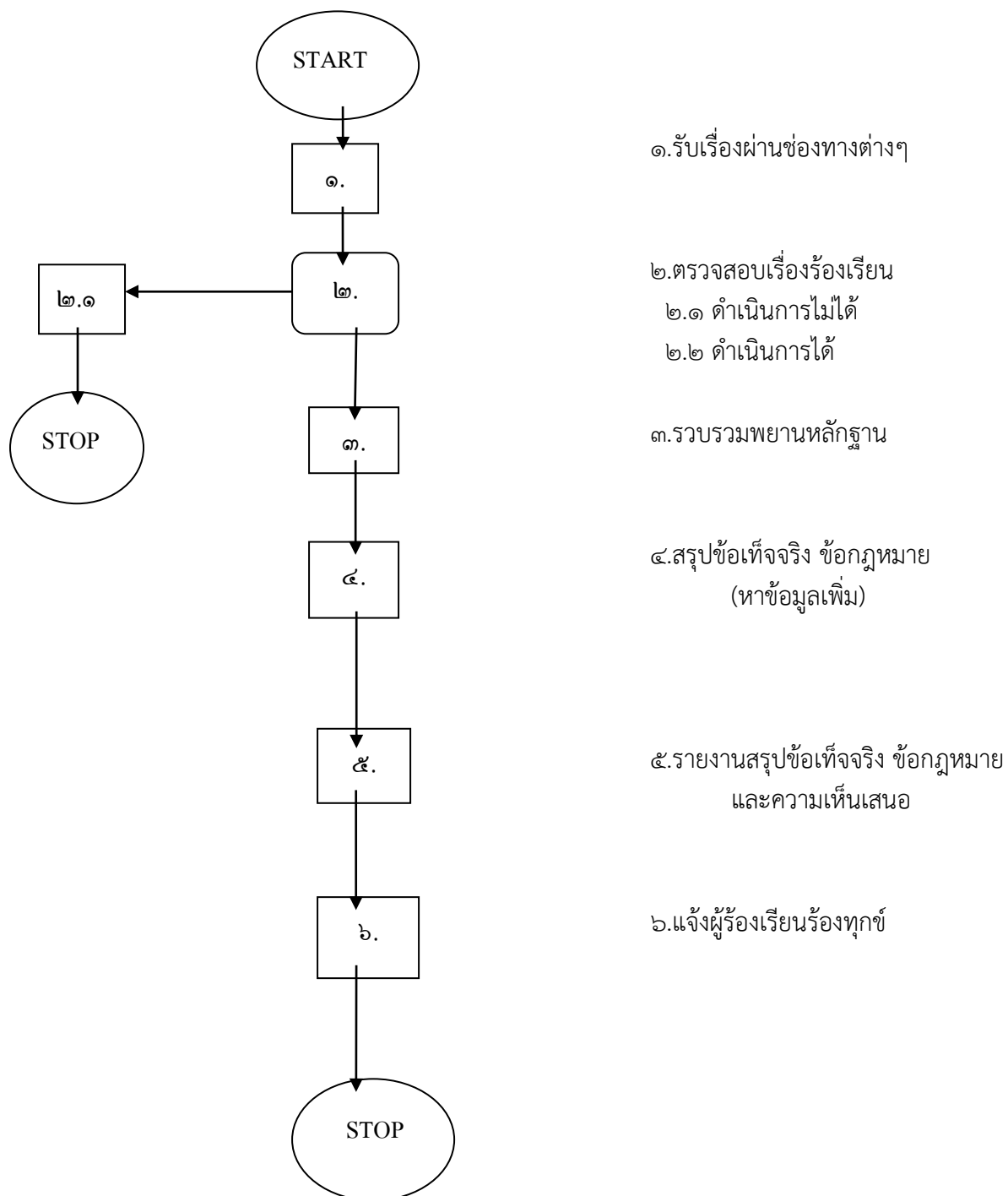
(๓) การร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Website ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่ [http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d\\_koksri](http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_koksri) แล้วคลิกไปที่“ห้องร้องเรียน-ร้องทุกข์”

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

**๕.การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

**๖.การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด** ให้ถือปฏิบัติหรือปรับใช้ตามแนวทางตามนี้

การดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์  
 กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ



## แนวทางการปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ





แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์  
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่ .....เดือน.....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

- ๑).....จำนวน.....ชุด  
๒).....จำนวน.....ชุด  
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

โทร. ๐๔๒ ๗๖๖๐๖๖

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ

วันที่ .....เดือน.....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

(.....)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สน ๑๕๓๒/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ  
ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ  
จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๘๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์( ) อื่น.....

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

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ดำรงธรรม สสอ.โคกศรีสุพรรณ

โทร. ๐๔๒ ๗๖๖๐๖๖

