



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยะบารมี จังหวัดพิจิตร โทรฯ ๐๘-๖๔๔๙-๔๓๑๖

ที่ พจ ๑๒๓๓ /-

วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอฟิจารณาลงนามในประกาศ และขออนุมัติเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน สาธารณสุขอำเภอยะบารมี

เรื่องเดิม

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหาร จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศตามที่แนบมาพร้อมนี้ และโปรดอนุมัตินำประกาศนี้เผยแพร่ในเว็บไซต์ [สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ยะบารมี \(wachirabarami.com\)](http://wachirabarami.com) และปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอยะบารมี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นายนิรุทธิ์ เรืองวิชา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- อนุมัติ

(นายศิริมงคล มณีจันทร์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการรักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอยะบารมี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี วัน/เดือน/ปี : ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒. มีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ๒. อาทิผ่านระบบ หมายเลขโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไปรษณีย์ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม ๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบ  นายนิรุทธ์ เรืองวิชา นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้อนุมัติรับรอง  นายศิริมงคล มณีจันทร์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการรักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นายสกรรจ์ สุขเอี่ยม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	

คำอธิบายแบบการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอวชิรบุรี

คำนำ

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุก เพื่อป้องกันการทุจริต และการแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อสร้าง สืบทอดวัฒนธรรมสุจริต และแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม แสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้ให้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดียืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม ถูกกฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญ กับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี
ตุลาคม ๒๕๖๕



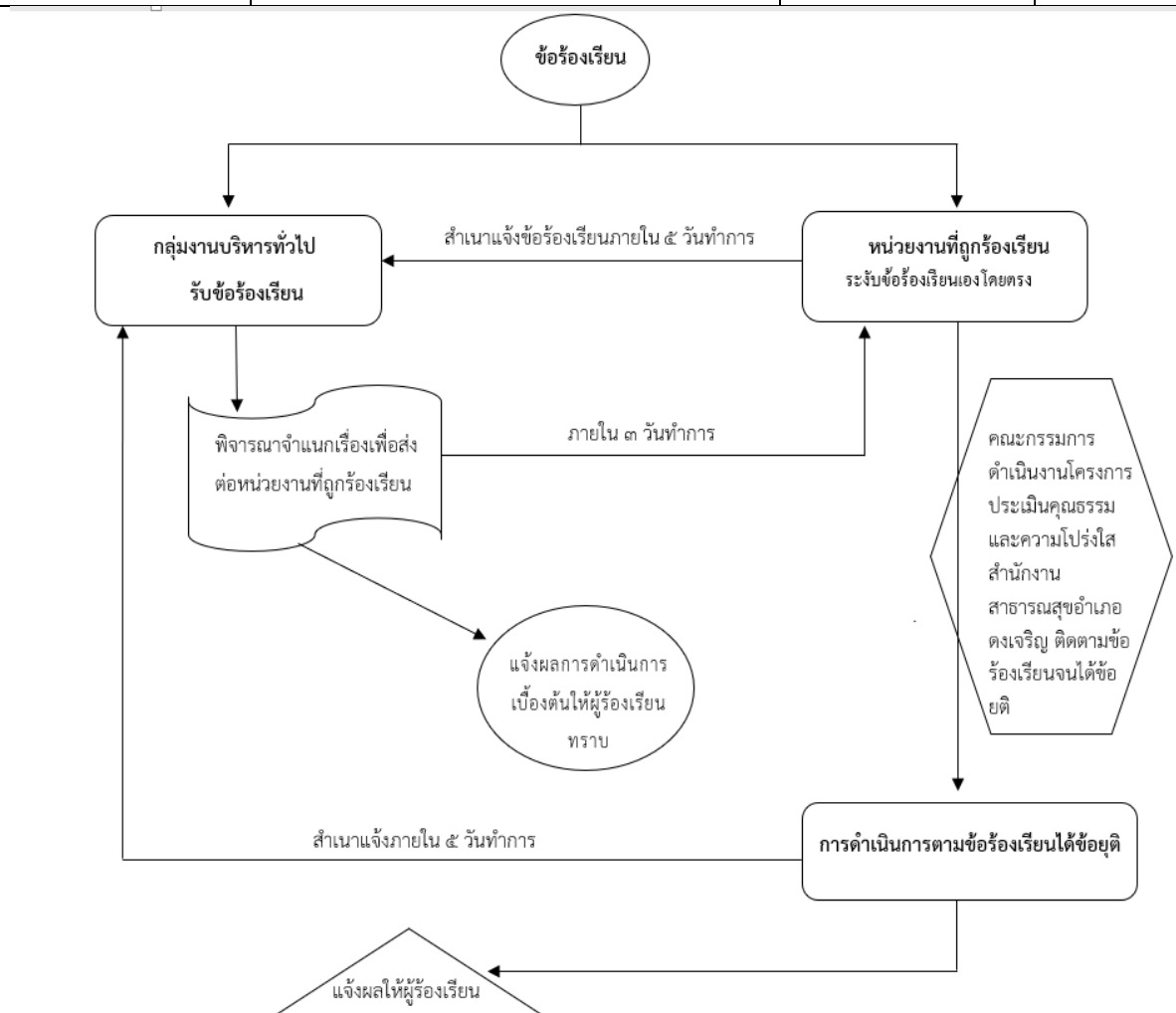
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๖
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๖
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๗
ช่องทางการร้องเรียน	๗

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขาฯ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบ เฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้สาธารณชนสุ่อำเภอ ทราบและ พิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา จะนำมา ตรวจสอบข้อมูลตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย -ทำรายงาน	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ สาธารณสุขอำเภอ เพื่อทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล -ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพ.สต./ สอน.ของผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต/กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหา ข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำ หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ทราบ		กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ



๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานนิติการ

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ Network Online ผู้ร้องมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง และอื่นๆ
- (๒) ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- (๓) วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เสนอ
สาธารณสุขอำเภอ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
- (๔) ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
- (๕) ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

การต่อต้านการทุจริต

๑. ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตราการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี ไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบุรี อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้นำหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบรรมี สรุปรทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบรรมี กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤตินิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไรก็ดี อย่างไรก็ดี ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตงเจริญ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบรรมี

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอลำปางบุรีรัมย์

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่ชัดเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอลำปางบุรีรัมย์ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี
- (๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๘๑-๒๘๐๐๕๗๓
- (๓) ร้องเรียนผ่านทาง [สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ วชิรบารมี \(wachirabarami.com\)](http://wachirabarami.com)

๑.๓ ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้ง การดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี เฝ้าระวังและติดตาม ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดงเจริญ มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี ต่อไป

๑.๕ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ [สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ วชิรบารมี \(wachirabarami.com\)](http://wachirabarami.com) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ มาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลา ในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวชิรบารมี

๑. ไปรษณีย์

(๑) หนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต (ลงชื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด)

(๒) บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์)

๒. ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตผ่านทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๒๘๐๐๕๗๓

๓. เดินทางมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ด้วยตนเอง

ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>

๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๕๕๐-๒๘๗๖-๗

๔. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์