

คู่มือหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน
และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



กลุ่มงานบริหาร
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหาร
พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สารบัญ

| | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ๒ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ขอบเขต | ๑ |
| นิยามของคำสำคัญ | ๑ |
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑ |
| ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ๒ |
| ๓. กระบวนการและระยะเวลาการดำเนินการ | ๓ |
| ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน | ๕ |
| ๕. วิธีที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน | ๕ |
| ๖. ช่องทางการร้องเรียน | ๕ |
| เอกสารอ้างอิง | ๕ |

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมยมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นิยามของคำสำคัญ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอสาธารณสุขอำเภอสบเมย พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๓. กลุ่มงานบริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

๕. **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๖. **ไม่ยุติ** สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

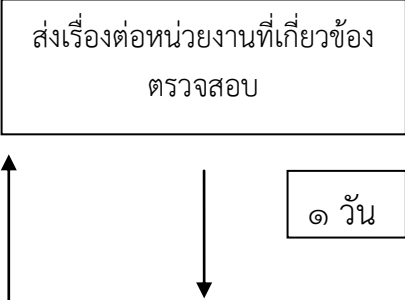
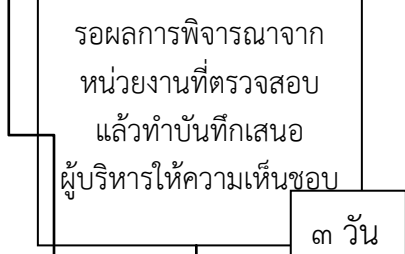
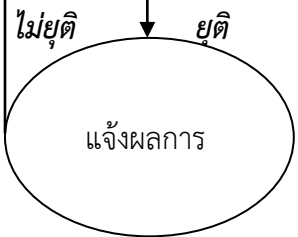
๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตามรายละเอียด Flowchart กระบวนการและระยะเวลาดำเนินการ

กระบวนการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|------------------------|---|--|---|--|
| ๑ | | ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ | การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ ดำเนินการ |
| ๒ | | เสนอสาธารณสุขอำเภอฯ พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ | การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ ดำเนินการ |
| ๓ | | ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง | การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรม | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร | บันทึก, หนังสือร้องเรียน |
| ๔ | | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|---|--|--|---|--|
| ๔ |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| ๕ |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ | เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร | เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา |
| ๖ |  | ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่如果不ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้ | หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร | หนังสือแจ้งผลการพิจารณา |

๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณี que ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สมารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
๔. ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
๕. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ต้องเป็น เรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
๖. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจจะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย <http://www.ssosobmoei.com/>
๒. ติดต่อโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ๑๔๐ หมู่ ๑ ตำบลแม่สวด อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙ / โทรสาร ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙
๕. E – Mail : sobdhealth@gmail.com
๖. Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย - สสอ สบเมย

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา