




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่จังหวัดนครศรีธรรมราช	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช	
วัน/เดือน/ปี : ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ข้อ ๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑) บันทึกข้อความขออนุมัติเผยแพร่ ๒) คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ : www.chaiyanyaidhs.com	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายไตรรงค์ คงดี)	(นายสมวงศ์ แก้วเกตุ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕	๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายไตรรงค์ คงดี)	
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	
๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ โทร. ๐๗๕๓๘๖๐๔๑.....

ที่ นศ ๐๖๓๒ (๑)/๒๓๙.....วันที่...๒๙...ธันวาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง..ขออนุมัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

เรื่องเดิม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ได้จัดคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียน

ข้อพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาแล้ว เห็นควรเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นายไตรรงค์ คงดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

() ทราบ (/) อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นายสมวงศ์ แก้วเกตุ)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่



คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

ข

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๒
๒. คำจำกัดความ	๒
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๓
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๓
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๓
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๔
๔. ขั้นตอนการดำเนินการติดตามและรายงานผล	๔
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๖. ภาคผนวก (แบบฟอร์มต่าง ๆ)	๖

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาตรการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะ แก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้ง จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อ หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานชื้อฉ้อ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูล ความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อ ประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่อง ร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้น ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ของรัฐและ การกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๔ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานชื้อฉ้อเชื่อว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้า และเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจาก ราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับ การกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดย ทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสอง ด้วย

ข้อ ๔ ให้นำหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่ตรวจสอบพบว่า มีการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคล ดังกล่าว อย่างเด็ดขาดด้วย

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่ เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่ไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มี วัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่มีจิตสำนึกร่วมสร้างสังคมที่ ไม่ทนต่อการทุจริตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่ อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการ ด้วย ความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียงใหญ่ สรุปรทุก ๕ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝังส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงาน ผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการบริการแก่รักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

๓. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

หน้าที่

๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน อย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม

สมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

ต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจา หรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึก ข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำหนังสือส่งมายังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่รับดาเนินการเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ เลขที่ ๖๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๙๐

(๒) ติดต่อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [http:// www.chaianyaidhs.com](http://www.chaianyaidhs.com)

(๓) ติดต่อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

(๔) ติดต่อร้องเรียนผ่านอีเมล epidchianyai@hotmail.com

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

๔.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน หรือเกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

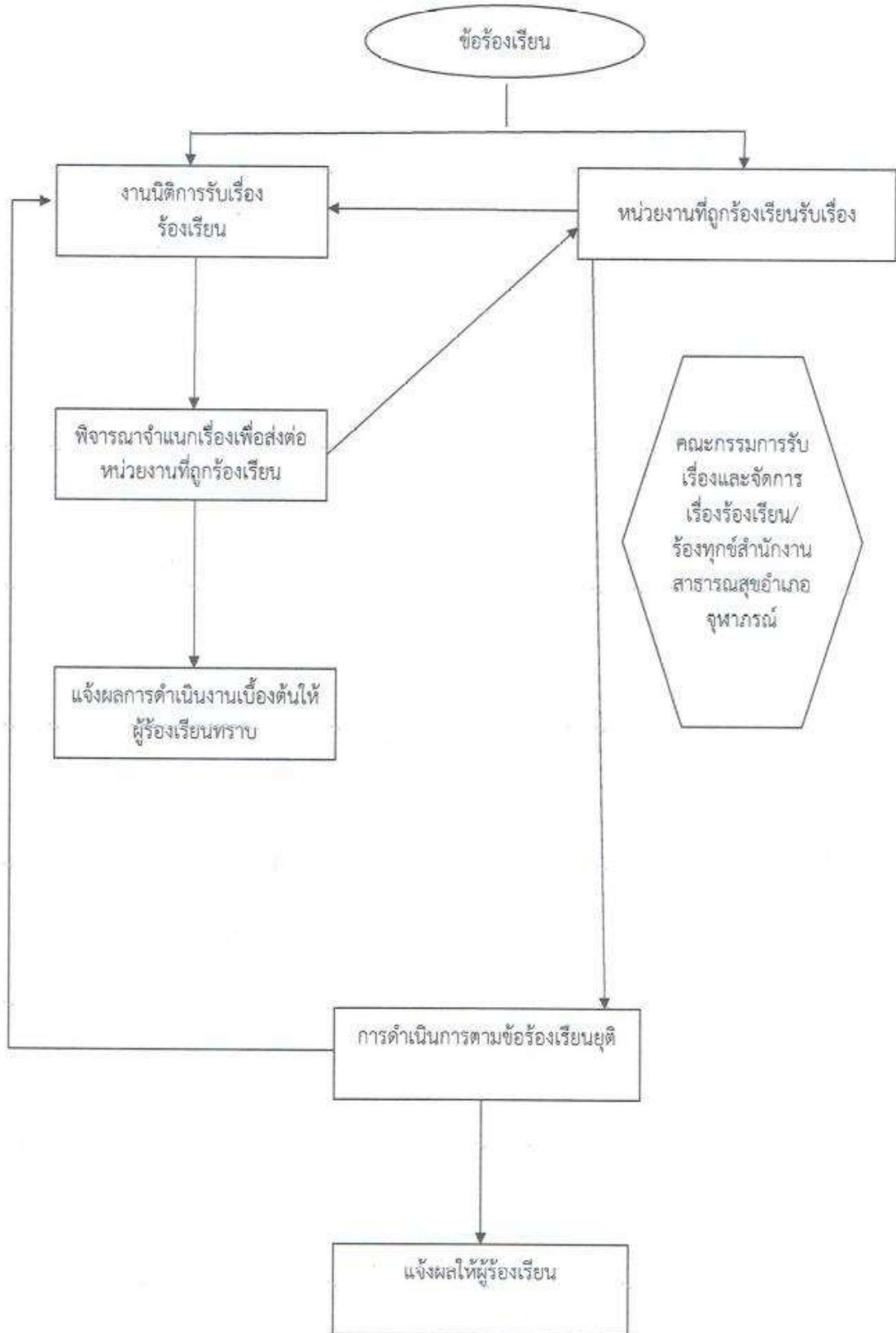
๔.๒ กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน สำเนาแจ้งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๓ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.๔ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

๔.๕ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๕ เดือน นับแต่วัน เริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ต่อไป

๕. Flow chart การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

(แบบฟอร์มที่ ๑ แบบร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความ
ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหา เรื่อง.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

(แบบฟอร์มที่ ๒ แบบร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องขอที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

(แบบฟอร์มที่ ๓ แบบตอบรับข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นศ ๐๖๓๒ (๑)/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
หมู่ที่ ๓ ตำบลเชียรใหญ่
อำเภอเชียรใหญ่ นศ ๘๐๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ
ไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร.๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

(แบบฟอร์มที่ ๔ แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นศ ๐๖๓๒ (๑)/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
หมู่ที่ ๓ ตำบลเชียรใหญ่
อำเภอเชียรใหญ่ นศ ๘๐๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน.....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ที่ นศ ๑๙๓๒/.....ลงวันที่.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบปรามข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ตั้งรายละเอียด

ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร.๐ ๗๕๓๐ ๘๑๘๖

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเข็ญใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๘๖๐๔๑