



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป  
และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา  
จังหวัดนครสวรรค์

## คำนำ

สาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นสาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่าน กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์ ได้มีการทบทวนปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์ ให้มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีเนื้อหาครอบคลุมขอบเขต ขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์ และหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการ จัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์ แก่ผู้มารับบริการและประชาชนโดยทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยุทธศาสตร์

มกราคม ๒๕๖๙

# สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป  |      |
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์  | ๒    |
| ๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน  | ๒    |
| ๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ   | ๒    |
| ๑.๕ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ   | ๔    |
| ๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๔    |
| ๑.๗ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์  | ๕    |
| ๑.๘ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๕    |
| ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์                    |      |
| ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๗    |
| ๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์                              | ๘    |
| ๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น                               | ๘    |
| ๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์                                     | ๘    |
| ๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์                | ๘    |
| ๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียน      | ๙    |
| ๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน   | ๙    |
| ๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                   | ๙    |
| แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพุดมิชอบ                  | ๑๐   |
| กระบวนการการปฏิบัติงาน  | ๑๑   |
| ภาคผนวก   |      |
| - แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอแนะ (ด้วยตนเอง)                                    |      |
| - แบบฟอร์มการรับคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอแนะ (ทางโทรศัพท์)                       |      |
| - แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  |      |
| - แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                                    |      |
| - แบบฟอร์มการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี |      |
| บรรณานุกรม  |      |

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มี การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ การให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพยุหะคีรี โดยรวมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสุขภาพ จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี โดยมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ของประชาชนผู้มารับบริการในภาพรวมด้านสุขภาพในพื้นที่เขตอำเภอพยุหะคีรี ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบนายกรัฐมนตรื ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้ทบทวน ปรับปรุง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการปราบปรามทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้กระบวนการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

## ๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของประชาชนที่ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน เกิดการทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งสอดคล้องกับค่านิยมกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ (๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

## ๑.๔ นิยาม หรือคำจำกัดความ

- **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน
- **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนและต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- **ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดปล่อยความทุกข์ โดยมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน คำร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ หรือการข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้
- **การร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนการปฏิบัติและแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้อง หรือชี้แจงความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

- **คำร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ซึ่ง ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ

- **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

- (๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ เป็นต้น

- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พยุหะคีรี

- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง กลุ่มงาน หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์

- **การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ตั้งแต่ต้นจนถึงการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

- **คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ รายละเอียดดังนี้

| ระดับ | นิยาม                 | ตัวอย่างเหตุการณ์  | เวลาในการตอบสนอง                               | ผู้รับผิดชอบ       |          |
|-------|-----------------------|--|--|--------------------|----------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ | การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ สสอ. | ไม่เกิน ๕ วันทำการ | หน่วยงาน |

| ระดับ | นิยาม                  | ตัวอย่างเหตุการณ์   | เวลาในการตอบสนอง  | ผู้รับผิดชอบ        |   |
|-------|------------------------|---|---|---------------------|---|
| ๒     | ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว  | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่   | ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | หน่วยงาน  |
| ๓     | ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข<br>- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ. | - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่<br>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | - ทีมใกล้เคียง<br>- คณะกรรมการบริหาร สสอ.   |
| ๔     | การฟ้องร้อง            | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาในระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น   | - การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)   | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ | - ทีมใกล้เคียง<br>- คณะกรรมการบริหาร สสอ.<br>- หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ./เขตบริการสุขภาพ/กระทรวง |

### ๑.๕ สถานที่ตั้งและเวลาทำการ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี เลขที่ ๑๒๘ หมู่ ๙ ตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙

เวลาทำการศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

### ๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

## ๑.๗ ขอบเขตช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
  - (๑) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)
  - (๒) บัตรสนเท (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)
- ๒) ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หรือ สายด่วน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
- ๔) ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข E-mail : Complain@health.moph.go.th
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗
- ๖) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์ หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพยุหะคีรี
- ๗) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๒ ๙๒๔๘
- ๘) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๙) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร ศูนย์รับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙
- ๑๐) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

## ๑.๘ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี โดยมีหน้าที่

(๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

(๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

(๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

(๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

(๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

(๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นใน หน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

(๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

(๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจากระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี

### ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่

๑) กำหนดสถานที่จัดตั้ง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน  
๒) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าว

๓) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๔) ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสั่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงในเชิงระบบ

๒.๑.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของหน่วยงานมีหน้าที่ ดังนี้

๑) กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง/มาตรการในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

๒) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

๓) วิเคราะห์ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานเสนอ โดยเสนอให้ผู้บริหารหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔) ประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น

๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน)

๖) ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๗) ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งรายงานผลการดำเนินการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘) ประเมินและสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๙) ดำเนินการจัดทำรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสจำแนกระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ๒.๒ การรับและลงทะเบียน/บันทึกเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ดำเนินการรับลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เป็นประจำ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๒.๒.๒ ดำเนินการวิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คักแยกประเด็นการร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ ๒)กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๒.๓ รวบรวมและจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เสนอ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อพิจารณาสั่งการ และดำเนินการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

## ๒.๓ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๒.๓.๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.๓.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๒.๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรีเพื่อเป็นข้อมูล

## ๒.๔ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒.๔.๑ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒.๔.๒ ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล

๒.๔.๓ ประเมิน ปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ตลอดจนมีการนำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

## ๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๒.๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

๒.๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๒.๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง สำหรับการนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขต “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

## ๒.๖ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๒.๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๒.๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๒.๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

## ๒.๗ การรายงานผลการดำเนินงาน

๒.๗.๑ จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ และสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอพะเยาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และพิจารณาลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๒.๗.๒ แจ้งและรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

๒.๗.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส โดยเสนอให้สาธารณสุขอำเภอพะเยาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เพื่อรับทราบ

## ๒.๘ การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๘.๑ จัดทำสรุปปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

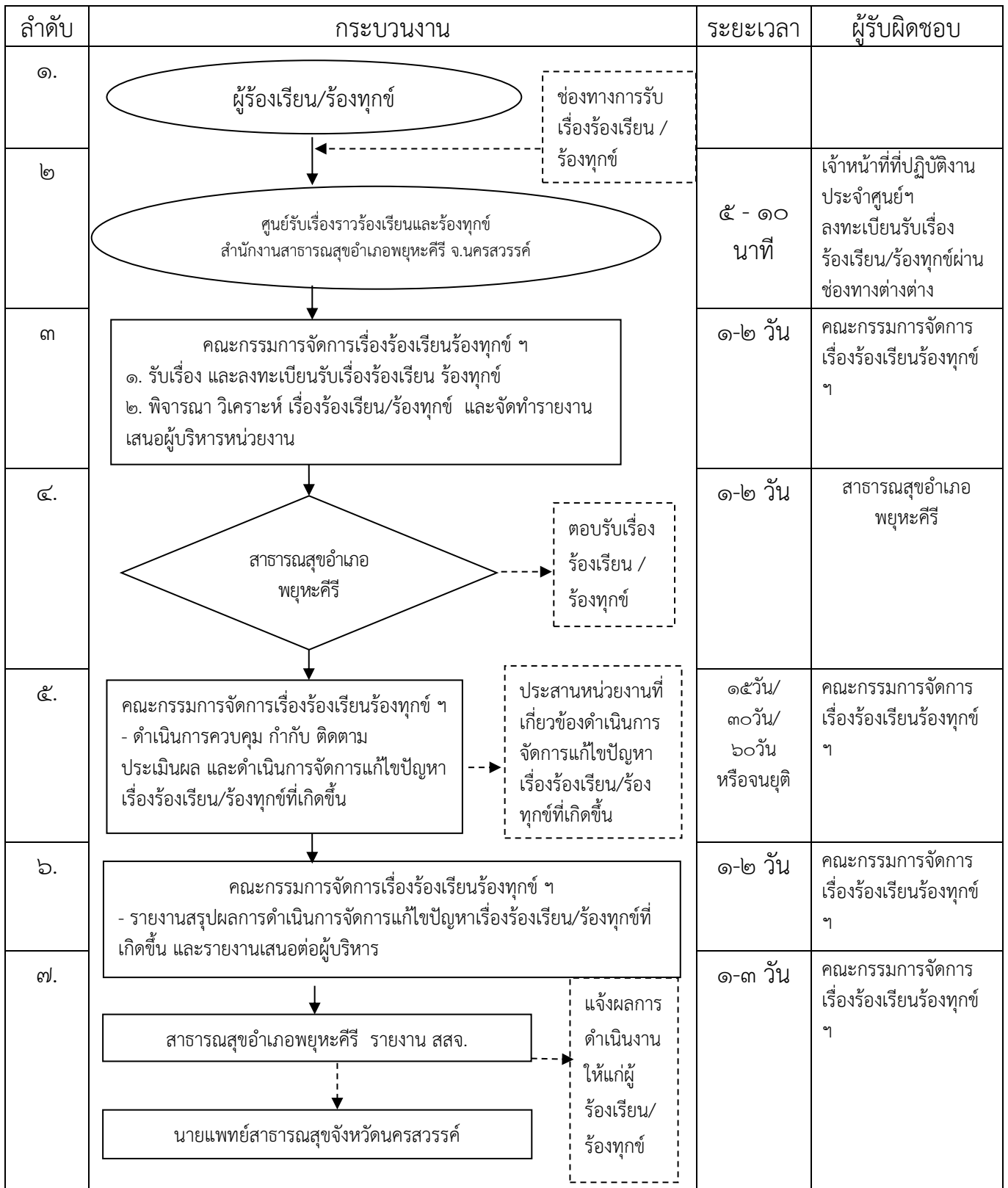
๒.๘.๒ วิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายกรณี

๒.๘.๓ จัดทำแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นรายกรณี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำ ตลอดจนมีการ นำไปเผยแพร่และถือปฏิบัติในหน่วยงาน

๒.๘.๔ ดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำ

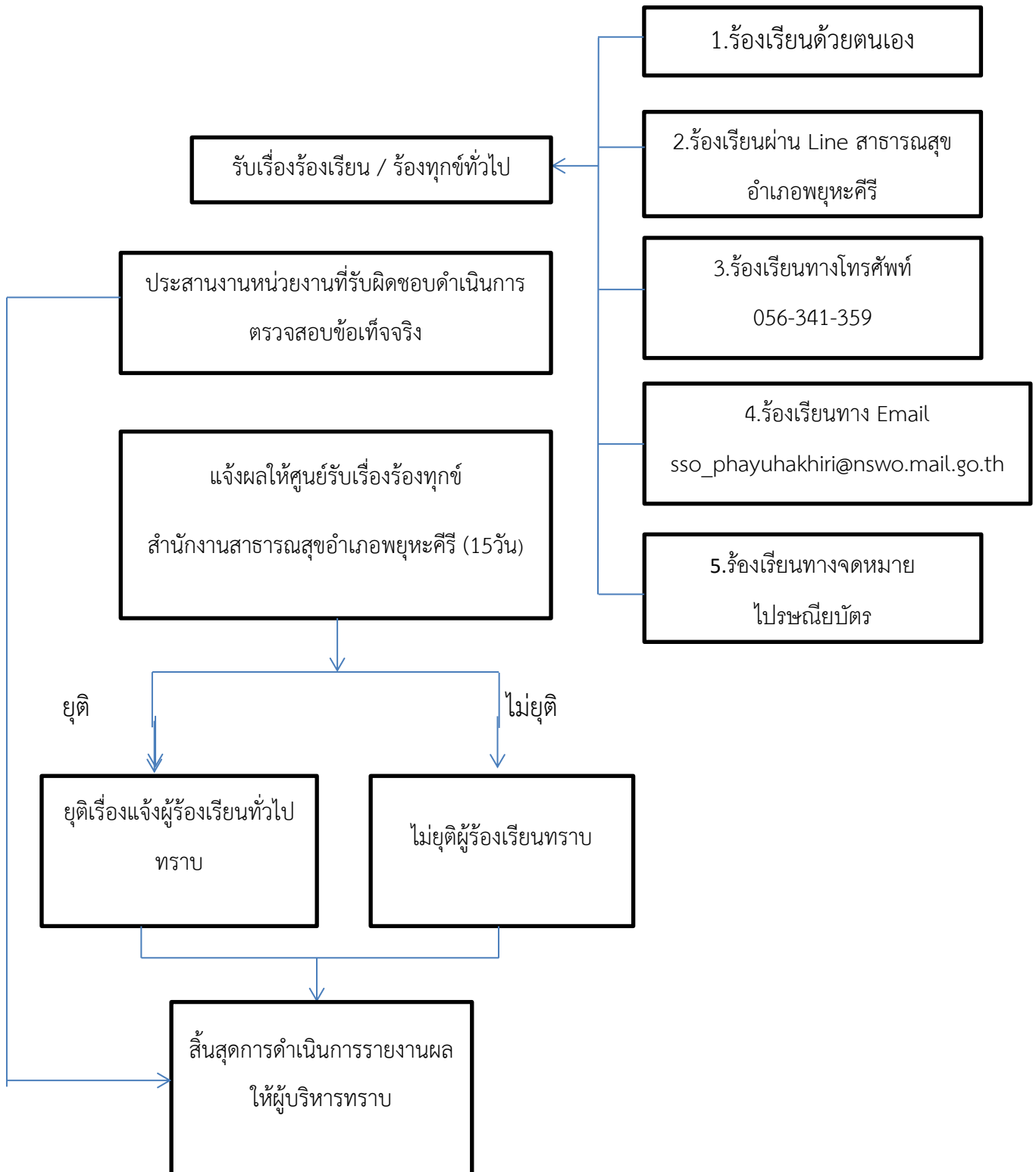
แผนผังแสดงขั้นตอนรายละเอียดกระบวนการระบบการจัดการการร้องเรียนการปฏิบัติงานและการจัดการ

**การร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี**



หมายเหตุ เวลาเปิดทำการ ทุกวันจันทร์ –วันศุกร์ ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. -๑๖.๓๐ (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาปิดทำการ วันเสาร์ -วันอาทิตย์ และ วันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป สสอ.พยุหะคีรี



# ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพะเยา

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

หมู่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....

อาชีพ ..... ตำแหน่ง ..... เลขบัตรประชาชน .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพะเยา

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

ตำบล..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่ ..... เดือน .....พ.ศ.....

เวลา .....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙



ที่ นว ๐๘๓๓/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี  
ตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ นว ๐๘๓๓/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี  
ตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ที่ นว ๐๕๓๓/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย


จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๕๖๓๔ ๑๓๕๙

แบบฟอร์มการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี

|   |   |  |
|---|---|--|
|    | วันที่รับ ..... เลขที่รับ ..... เวลา ..... น.<br>ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอแนะ ทาง ( ) หนังสือ/จดหมาย ( ) ตนเอง<br>( ) โทรศัพท์ ( ) อินเทอร์เน็ต ( ) ตู้กล่องรับความคิดเห็น<br>( ) อื่นๆ ระบุ ..... |  |
| ข้อมูลผู้ร้องเรียน  | ( ) ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ / หมายเลขโทรศัพท์<br>( ) ชื่อ-สกุลผู้ร้อง .....<br>ที่อยู่ .....<br>โทรศัพท์ .....   |  |
| ประเด็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์   | ( ) .....<br>( ) .....<br>( ) .....   |  |
| เรื่อง  | .....   |  |
| รายละเอียด  | .....<br>.....<br>.....   |  |
| เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน .....<br>เห็นควรดำเนินการ .....  |   |  |
| เรียน สาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี<br><br>( ) เห็นควรดำเนินการตามเสนอ<br>( ) เห็นควรยุติเรื่อง<br>( ) ส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง<br><br>ลงชื่อ .....<br>(.....) | ความเห็น สาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี<br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>ลงชื่อ .....<br>(.....)  |  |
| ผลการดำเนินงาน<br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>ลงชื่อ .....<br>(.....)  | รับทราบผลการดำเนินงาน<br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>ลงชื่อ .....<br>(.....)   |  |

## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑.