

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง  
จังหวัดหนองบัวลำภู

โทร. ๐๔๒ - ๓๕๙๐๒๕

## คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยถูกกำหนดเป็นกลไก การขับเคลื่อนและกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมี คุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลุก จิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และเครือข่าย)ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็ง และมี ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โรงพยาบาลมหาสารคามได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อ เป็นการขับเคลื่อน มาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ของกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลมหาสารคาม เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึงและมีประสิทธิภาพ ปลอดจากการทุจริต ทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้หน่วยงานของรัฐเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากกลาง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภูและสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกระบวนการทำงานดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับบริการที่ไม่ทั่วถึง การบริการที่ไม่เพียงพอเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากกลาง จึงได้มีการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเพื่อการพัฒนาการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และกฎหมายเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## นิยามศัพท์

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง เช่น การประพุดติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือนและจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการ จัดซื้อ จัดจ้าง ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใน หน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายัง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไข การ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ” หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง “หัวหน้าส่วนราชการ” หมายถึง สาธารณสุขอำเภอากลาง “เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลมหาสารคาม

## การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ๑.การจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน รับคำร้องเรียน และลงทะเบียนรับคำร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒. ตรวจสอบคำร้องเรียน จำแนก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา

๓. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วพิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วันทำการ

๔. ดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และการแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้องทราบ

๕. กรณีสั่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ทำการ

๖. การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

๗. ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วพิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วัน ทำการ

๗.๑ กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง

๗.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

๘. แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

#### ๑.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือ ชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลมหาสารคาม

๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เป็นคำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๖.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๖.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

๖.๓ ละเลย ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๖.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๖.๕ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย กระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจ

**๑.๓ หน้าที่ หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”**

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง มาจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบต่างๆ โดยศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่งานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยมีนิติกรซึ่งเป็นหัวหน้างานนิติการ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอสาธารณสุขอำเภอากลาง พิจารณา สั่งการต่อไป

#### 1.4 ช่องทางการร้องเรียน

๑. ผ่านทางงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

(๑) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๔) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(๕) โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๕๙๐๒๕

(๖) ข่าวนจากสื่อสิ่งพิมพ์

(๗) <https://dpho-naklang.com/>

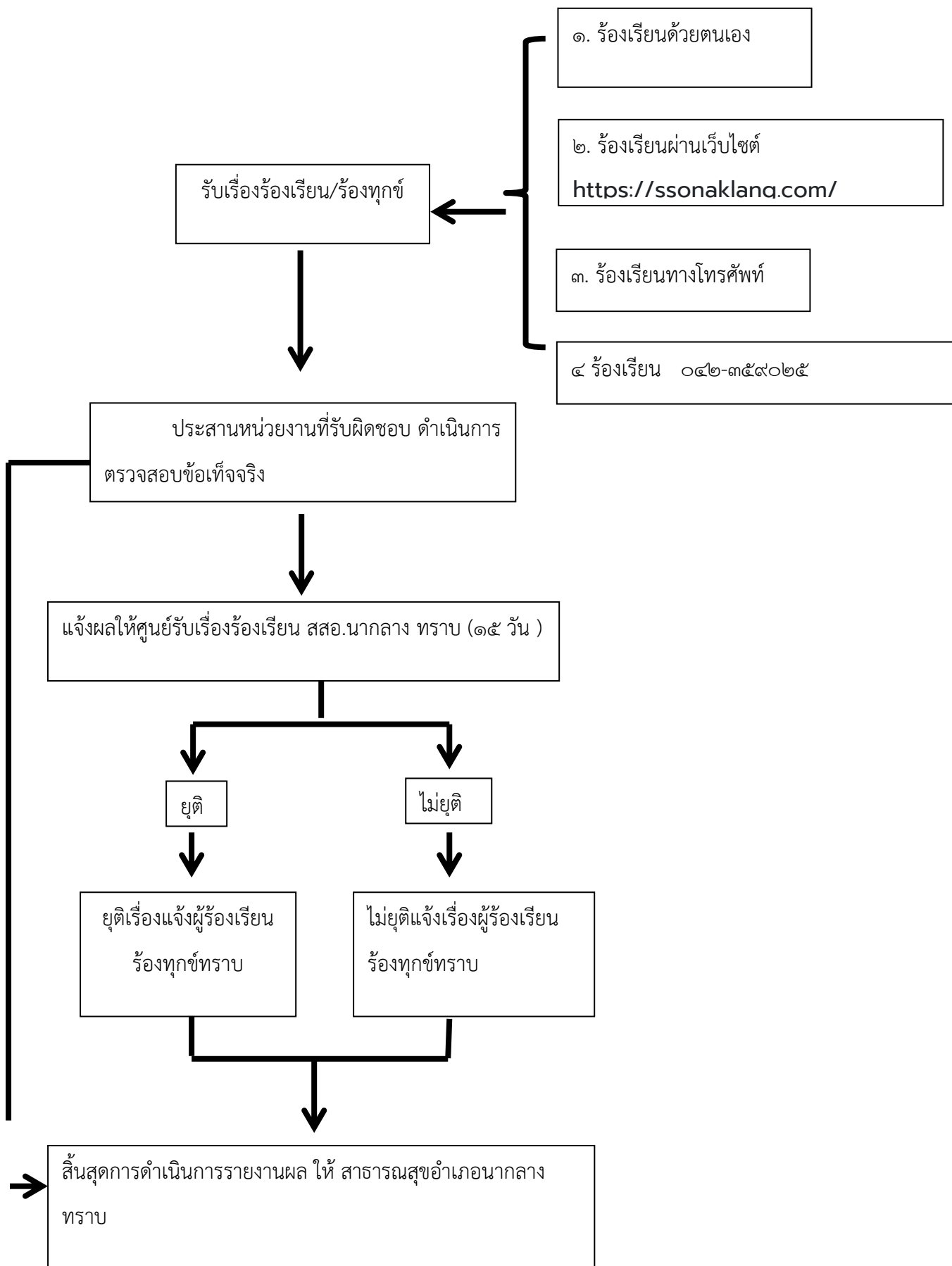
#### ๑.๔ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจ จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

#### ๑.๕ ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

ในกรณีหน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทาง ต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ให้รับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง เพื่อดำเนินการต่อไป การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด (ภายใน ๑๕ วัน) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ทุก ๖ เดือน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำ
๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอากลาง

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง พิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากกลาง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอตากกลาง

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

หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากกลาง พิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....

โดยขออ้าง.....

.....  
..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นก ๐๖๓๒ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง

ต.นากลาง อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง ได้พิจารณาเรื่อง ของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง และได้มอบหมาย ให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนากลาง และได้จัดส่งเรื่อง ให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้

ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นก ๐๖๓๒ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

ต.นากลาง อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับ  
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากกลาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียด ดัง  
นี้.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา  
พร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561  
สำหรับหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง

วัน/เดือน/ปี : 25 มีนาคม 2569

หัวข้อ: แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- 1.คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง
- 2.คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง
- 3.ช่องทางการร้องเรียน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายภิญโญ ชัยงามเมือง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

วันที่ 25 มีนาคม 2569

ผู้อนุมัติรับรอง

( นายอภิชาติ แก้วชนะ)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอากลาง

วันที่ 25 มีนาคม 2569

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายภิญโญ ชัยงามเมือง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

วันที่ 25 มีนาคม 2569

