



คู่มือการปฏิบัติงาน

“การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของหน่วยงาน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ” เพื่อใช้สำหรับประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือแนวทางในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้จะเกิด ประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับ ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง

จังหวัดชลบุรี

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	
หลักการและเหตุผล.....	
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน.....	
ขอบเขต.....	
คำจำกัดความ.....	
ช่องทางการให้บริการ.....	
ระยะเวลาดำเนินการ.....	
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	
การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	
การตอบข้อร้องเรียน	
การรวบรวมข้อมูล	
ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน.....	
ระบบติดตามและประเมินผล.....	
เอกสารระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน.....	
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน.....	
ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน.....	
บรรณานุกรม.....	

“เรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกันการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทองและหน่วยงานในสังกัด อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง และหน่วยงานในสังกัด เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขึ้น เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง และหน่วยงานในสังกัด

ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในองค์กร หน่วยงานภายนอกองค์กร และประชาชนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง เพื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ช่องทางการให้บริการ

๑. ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๒. ช่องทางการให้บริการ

๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๘ ๒๑๑๒๗๗ โทรสาร ๐๓๘ ๒๑๑๓๑๗

๒.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน

๒.๒.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง

๒.๒.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช่อง

๒.๒.๓ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านธรรมรัตน์

๒.๒.๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองเสม็ด

๒.๒.๕ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปึกมิน

๒.๒.๖ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบึงตะกุก

๒.๒.๗ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโปรงเกต

๒.๒.๘ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับเจริญ

๒.๒.๙ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านอ่างกระพงค์

๒.๒.๑๐ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองตาเพชร

๒.๒.๑๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาชองค์

๒.๒.๑๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาใหญ่

๒.๒.๑๓ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองโอง

๒.๒.๑๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองใหญ่

๒.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : ssobothong.com หรือ Facebook

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง

๒.๔ ช่องทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง ๒๙๒ ม.๑ ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง

จ.ชลบุรี ๒๐๒๗๐

ระยะเวลาดำเนินการ

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้หากการร้องเรียนกรณีเกี่ยวข้องกับวินัยหรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือ การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. สาธารณสุขอำเภอบ่อทอง : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

๒. ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

๓. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริหาร) : ดำเนินการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทองและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบ

๕. การรวบรวมข้อมูล

งานบริหารจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกสามเดือน (หากมีเรื่องร้องเรียน)

๖. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานบริหาร งานนิติการ งานประกันสุขภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานงาน

- การรับและตอบข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

๑. หน่วยงานภายใน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้ง ๑๓ แห่ง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานมายังงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่องทอง ภายในวันที่ ๓๐ ของเดือนธันวาคม มีนาคม มิถุนายน และเดือนกันยายน

๒. งานบริหารติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหาร (สาธารณสุขอำเภอ) เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๒. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑
๓. พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปอทอง และหน่วยงานในสังกัด

วันที่.....เวลา..... ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....
ที่อยู่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล).....
หน่วยงาน..... สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่.....
ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

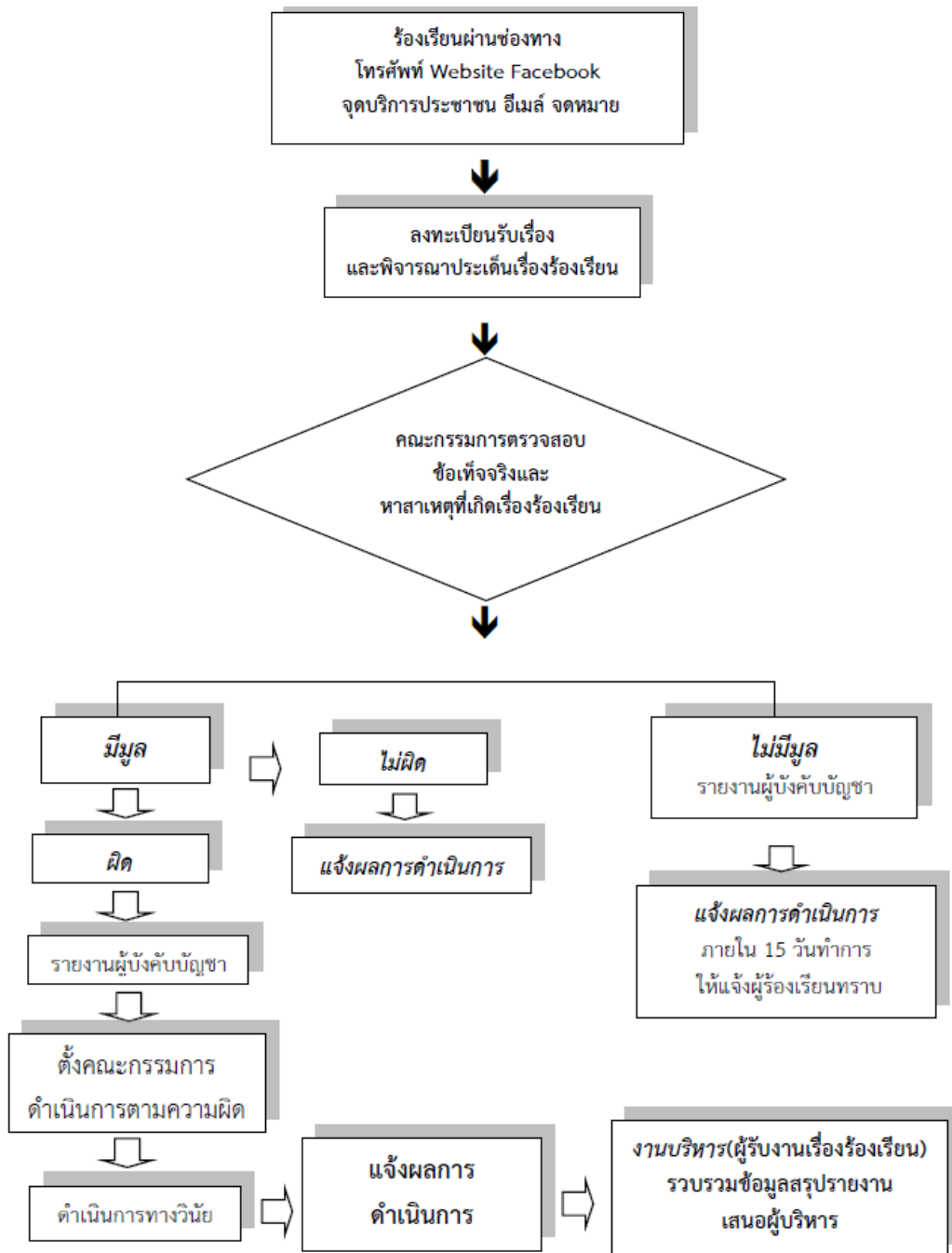
รายละเอียดการร้องเรียน

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

คำตอบเบื้องต้น

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

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน



บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551

พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ.2560

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552