

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี: ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. หลักฐานที่แสดงเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบันตามรายละเอียด ข้อ ๑) ถึง ๑๑) ดังนี้
ข้อมูลพื้นฐาน,นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน,แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตาม
ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ,แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน,หลักเกณฑ์/
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่,หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไข
ปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ,รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
,ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง,คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน,คู่มือขั้นตอนการ
ให้บริการ(ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง
ราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ (ถ้ามี)),แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
คลองใหญ่<http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕>

Linkภายนอกไม่มี.....

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

R

(นางสาวปริชาติ แก้วไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชูเกียรติ แซ่เอี้ย)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

๕๙๓

(นางสาววิศรา ศิริธรรม)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



คู่มือ

การปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

จังหวัดตราด

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบใน
หน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ
หน่วยงาน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ” เพื่อใช้สำหรับประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกัน
ปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้กำหนดการดำเนินงาน
ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้
แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนที่สามารถ
นำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสมสอดคล้องกัน การดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และหน่วยงานในสังกัด อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมทุกฝ่าย

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และหน่วยงานในสังกัดเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขึ้น เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และหน่วยงานในสังกัด

ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในองค์กร หน่วยงานภายนอกองค์กรและประชาชนทั่วไป ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ เพื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการ
จัดซื้อจัดจ้าง

ช่องทางการให้บริการ

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

๒. ช่องทางการให้บริการ

๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ หมายเลข ๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓

๒.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ๔๑๒ ม.๒ ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ จังหวัดตราด

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตำบลไม้รูด อ.คลองใหญ่ จังหวัดตราด

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วงโสม ต.ไม้รูด อ.คลองใหญ่ จังหวัดตราด

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมะขาม ต.หาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จังหวัดตราด

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหาดเล็ก ต.หาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จังหวัดตราด

๒.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : ky_sso@live.co.uk หรือ Facebook

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

๒.๔ ช่องทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ๔๑๒ ม.๒ ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่
จังหวัดตราด ๒๓๑๑๐

ระยะเวลาดำเนินการ

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้หากการร้องเรียน กรณี
เกี่ยวข้องกับงานวินัยหรือเรื่องความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและ
ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือ การแจ้งผลการ
พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

๒. ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงาน

๓. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน(งานบริหาร) : ดำเนินการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดและรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๙๕๑-๓๕๕๓ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบ

๕. การรวบรวมข้อมูล

งานบริหารจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุก ๓ เดือน (หากมีเรื่องร้องเรียน)

๖. ผู้รับผิดชอบการจัดการซื้อร้องเรียน : งานบริหาร งานนิติการ งานประกันสุขภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานงาน

การรับและตอบซื้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดจะสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก

ระบบติดตามและประเมินผล

๑. หน่วยงานภายใน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดทั้ง ๔ แห่ง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังงานบริหารสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ ภายใน วันที่ ๓๐ ของเดือนธันวาคม มีนาคม และเดือนกันยายน

๒. งานบริหารติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามซื้อร้องเรียนเสนอผู้บริหาร (สาธารณสุขอำเภอ) เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆและหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

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.๒๕๕๖

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่และหน่วยงานในสังกัด

วันที่.....เวลา

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณาโปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..

รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียนชื่อ - นามสกุล.....

หน่วยงาน.....สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่ที่.....

ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

.....

.....

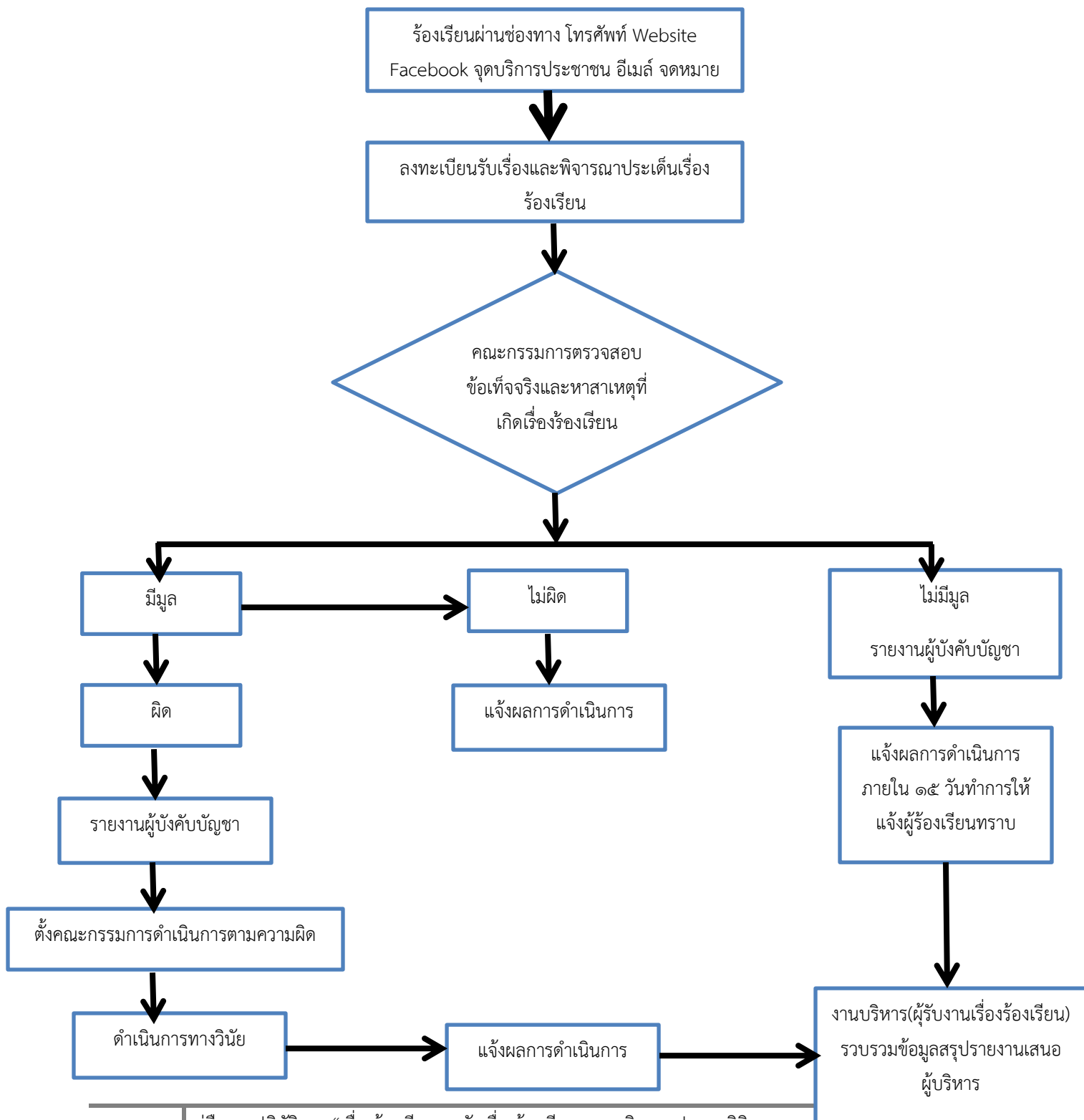
.....

.....

.....

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่



คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่