

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี: ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

หัวข้อ: การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความลงนามคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และปรากฏการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๓. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. หลักฐานที่แสดงเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.oic.go.th/INFOCENTER๖๖/๖๖๔๕>

Linkภายนอกไม่มี.....

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

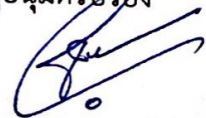


(นางสาวปรีชาติ แก้วไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชูเกียรติ ช่างเอี้ยง)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

จิรศรา

(นางสาวจิรศรา ศิริธรรม)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



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
เกี่ยวข้องกับวินัยหรือเรื่องความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและ
ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด

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

.....

.....

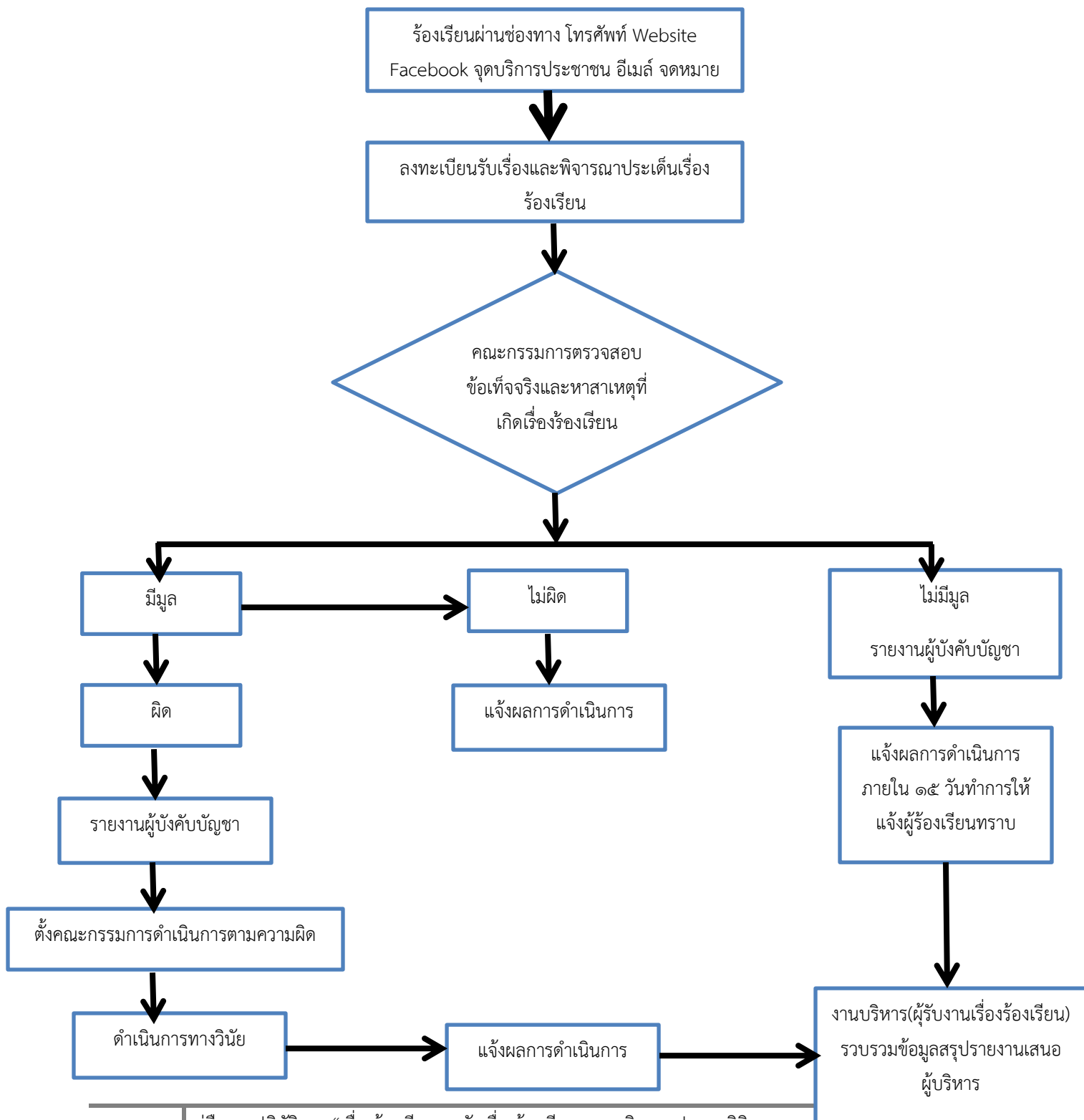
.....

.....

.....

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่



คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่