



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์
จังหวัดชลบุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ได้เห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ประชาชนได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับบริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน บุคลากร และประชาชนที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

มกราคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	2
ระยะเวลาการดำเนินการ	3
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	3
วิธีการร้องเรียน	3
ช่องทางการร้องเรียน	4
บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน	4
มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน	4
ระบบติดตามและประเมินผล	5
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7
บรรณานุกรม	8

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย มาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการ จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อ สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา 41 กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ 19 กำหนดให้ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์ป่วย หรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะ ให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้ และข้อ 25 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ หรือกระทำในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นใดตามที่คณะกรรมการ กำหนดภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐาน ของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ให้เป็นตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อเผยแพร่ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ให้แก่ประชาชนและผู้มารับบริการ

ขอบเขต

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ดำเนินงานตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคจากการร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณสุขอำเภอ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

1. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน

1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล หรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038-166264 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียน โดยต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและกฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นทราบภายใน 3 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก โดยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สาธารณสุขอำเภอทราบและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4. การตอบข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ต้องรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอบทราบพร้อมกับแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด

5. การรวบรวมข้อมูล

งานประกันสุขภาพจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอสาธารณสุขอำเภอบทราบเป็นประจำทุก 6 เดือน (หากมีเรื่องร้องเรียนให้รายงานทุก 3 เดือน)

6. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานประกันสุขภาพ งานบริหาร และงานนิติการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบเกาะจันทร์

ระยะเวลาดำเนินการ

1. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่: ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ส่วนกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

2. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด

3. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนให้สาธารณสุขอำเภอบทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอให้สาธารณสุขอำเภอบทราบ

วิธีการร้องเรียน

1. **ร้องเรียนด้วยตนเอง** ผู้ร้องเรียนแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)

2. **ร้องเรียนในนามนิติบุคคล** ผู้ร้องเรียนแสดงเอกสาร ดังนี้

- สำเนาหนังสือรับรองที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3. กรณีให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน ผู้ร้องเรียนแทนแสดงเอกสาร ดังนี้

- หลักฐานของผู้ร้องเรียน ตามข้อที่ 1 หรือข้อที่ 2
- หนังสือมอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้ร้องเรียนแทน/ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ช่องทางการร้องเรียน

1. ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เบอร์โทร 038-166264

2. ช่องทางจุดบริการประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เลขที่ 8 หมู่ 1 ต.เกาะจันทร์ อ.เกาะจันทร์ จ.ชลบุรี

3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail: kochan_moph@hotmail.com

4. ช่องทางเพจเฟซบุ๊ก

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

5. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน

www.ssokochan.go.th

เวลาการให้บริการ: วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30-16.30 น.

บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
2. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
3. พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน
4. สรุปประเด็น วิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ
5. ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
6. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ
7. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. ประเมินปัญหาอุปสรรคจากการจัดการเรื่องร้องเรียน
9. รายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน เสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เวลา.....

ผู้เรียบเรียง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....

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

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้กรรเรียน

ต้องการร่อนเรียน (ชื่อ - นามสกุล).....

หน่วยงาน.....สถานที่ตั้ง.....เลขที่.....หมู่ที่.....

ชอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

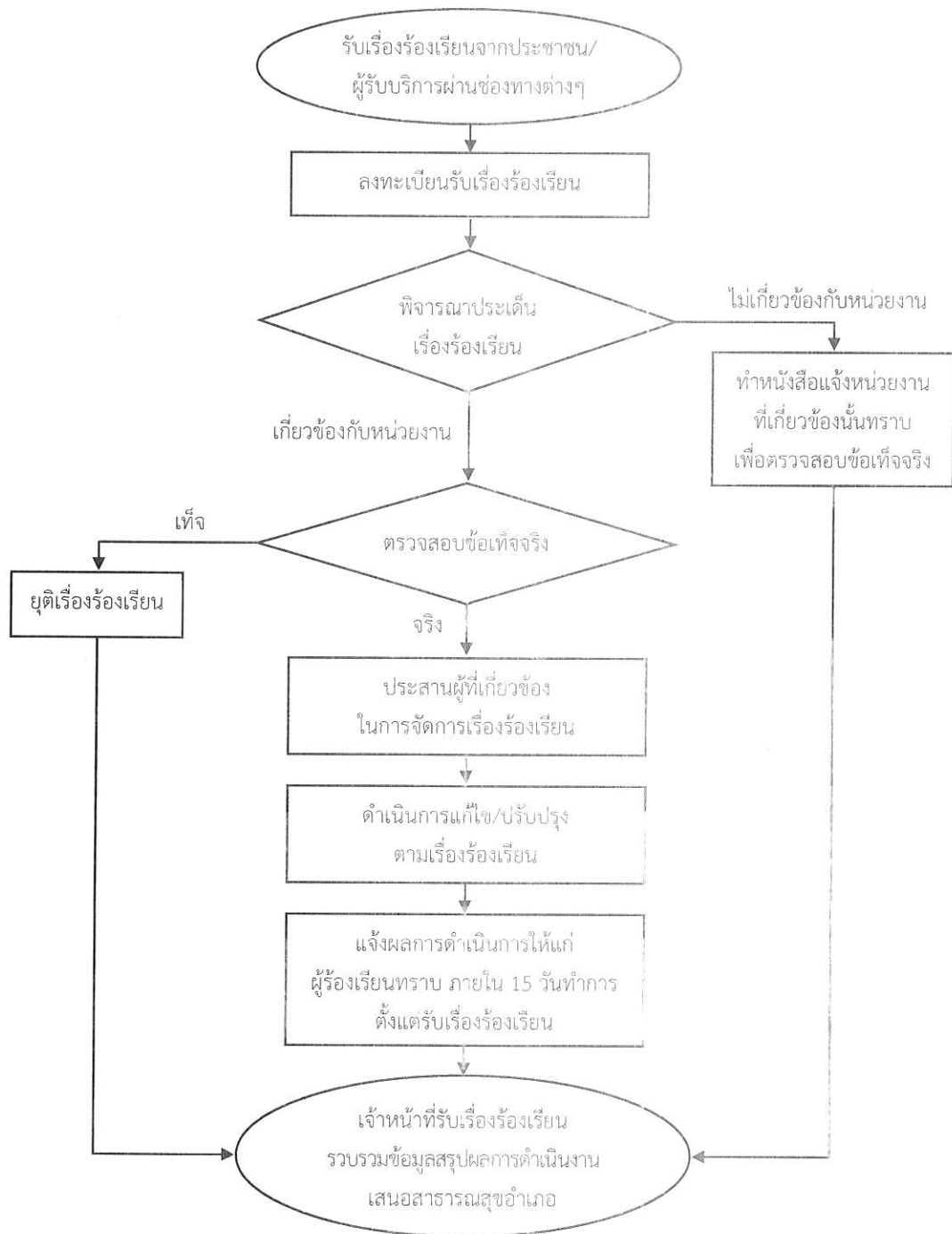
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน[illegible]

คำตอบเบื้องต้น

[illegible]

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี



บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2546). พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. <https://acoc.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/608/iid/4944>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2553). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540. www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=16046&filename=gennews_statute
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551. www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/act_law2551.pdf
- สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2566). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. <https://inspector.mof.go.th/2023/09/ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี-2/>



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์
จังหวัดชลบุรี



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

จังหวัดชลบุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น และเพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ได้เห็นถึงความสำคัญของการป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ประชาชนได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับบริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน บุคลากร และประชาชนที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

มกราคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	2
ระยะเวลาการดำเนินการ	3
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	3
วิธีการร้องเรียน	3
ช่องทางการร้องเรียน	4
บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน	4
มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน	4
ระบบติดตามและประเมินผล	5
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
บรรณานุกรม	8

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย มาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการ จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อ สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา 41 กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ 19 กำหนดให้ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์ป่วย หรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะ ให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้ และข้อ 25 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ หรือกระทำในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นใดตามที่คณะกรรมการ กำหนดภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับความร้องทุกข์ และตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ให้เป็นตามมาตรฐาน และแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อเผยแพร่ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แก่ประชาชนและผู้มารับบริการ

ขอบเขต

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ ดำเนินงานตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคจากการร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณสุขอำเภอ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้างและจัดหาพัสดุของหน่วยงาน ซึ่งมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในปีงบประมาณนั้นๆ หรือปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ยังมีการดำเนินการในปีงบประมาณนั้นๆ อยู่

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

1. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน

1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล หรือหน่วยงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 038-166264 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียน โดยต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและกฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นทราบภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก โดยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สาธารณสุขอำเภอทราบและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

4. การตอบข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ต้องรายงานผลการดำเนินการเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบ พร้อมกับแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด

5. การรวบรวมข้อมูล

งานประกันสุขภาพจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบเป็นประจำทุก 6 เดือน (หากมีเรื่องร้องเรียนให้รายงานทุก 3 เดือน)

6. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานประกันสุขภาพ งานบริหาร และงานนิติการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

ระยะเวลาดำเนินการ

1. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ: ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ส่วนกรณีเกี่ยวข้องกับทางวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี
2. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด
3. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนให้สาธารณสุขอำเภอทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ

วิธีการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการ ที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)
2. ร้องเรียนในนามนิติบุคคล ผู้ร้องเรียนแสดงเอกสาร ดังนี้
 - สำเนาหนังสือรับรองที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3. กรณีให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน ผู้ร้องเรียนแทนแสดงเอกสาร ดังนี้

- หลักฐานของผู้ร้องเรียน ตามข้อที่ 1 หรือข้อที่ 2
- หนังสือมอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้ร้องเรียนแทน/ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ช่องทางการร้องเรียน

1. ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เบอร์โทร 038-166264

2. ช่องทางจุดบริการประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เลขที่ 8 หมู่ 1 ต.เกาะจันทร์ อ.เกาะจันทร์ จ.ชลบุรี

3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail: kochan_moph@hotmail.com

4. ช่องทางเพจเฟซบุ๊ก

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

5. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน

www.ssokochan.go.th

เวลาการให้บริการ: วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30-16.30 น.

บทบาทหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
2. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
3. พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน
4. สรุปประเด็น วิเคราะห์ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ
5. ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
6. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน
7. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ
8. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. ประเมินปัญหาอุปสรรคจากการจัดการเรื่องร้องเรียน
10. รายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน เสนอให้สาธารณสุขอำเภอทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
5. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
6. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เวลา.....

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....

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

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล).....

หน่วยงาน.....สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....

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

รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

.....

.....

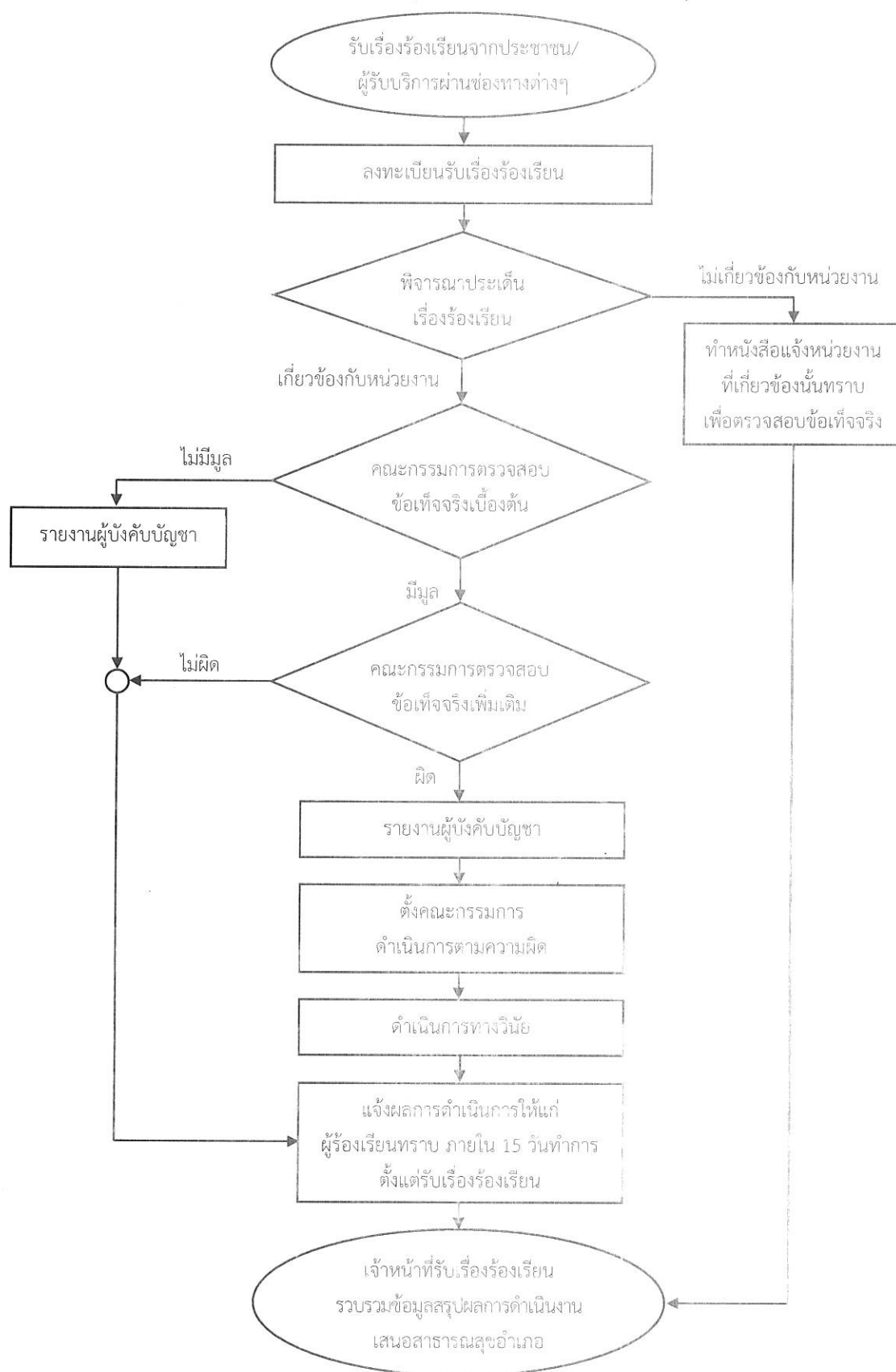
.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี



บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2546). พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. <https://acoc.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/608/iid/4944>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2553). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540. www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=16046&filename=gennews_statute
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. (2560). พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560. www.stopcorruption.moph.go.th/adm/files/userfiles/files/4_%20พรบ_การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ%20พ_ศ_2560%20สมบูรณ์%20_%20pdf.pdf
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. (2560). ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560. <https://drive.google.com/file/d/17hjDgJD-exsBY9DYLHLXtXAcnU6ZiyGy/view>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551. www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/act_law2551.pdf
- สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2566). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. <https://inspector.mof.go.th/2023/09/ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีมนต-2/>



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์
จังหวัดชลบุรี

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

1. ช่องทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เบอร์โทร 038-166264

2. ช่องทางจุดบริการประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์ เลขที่ 8 หมู่ 1 ต.เกาะจันทร์ อ.เกาะจันทร์ จ.ชลบุรี

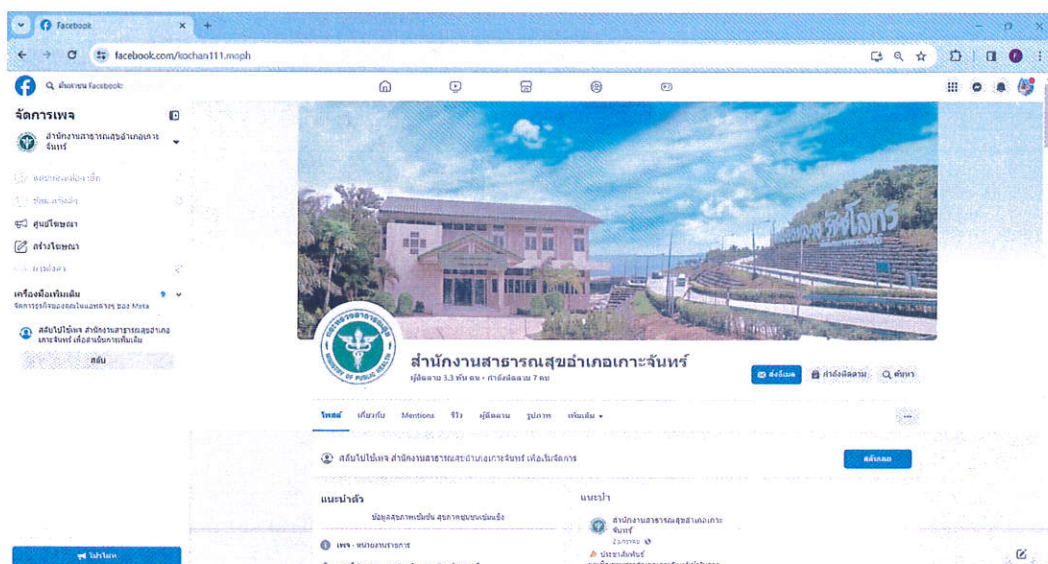


3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail: kochan_moph@hotmail.com

4. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะจันทร์

<https://www.facebook.com/kochan111.moph>



5. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน

<https://www.ssokochan.go.th>

