

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure)



กลุ่มงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

5 ตุลาคม 2567

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ ให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

5 ตุลาคม 2567

สารบัญ

วัตถุประสงค์ขอบเขต คำจำกัดความ	3
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	4
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
ขั้นตอนการดำเนินการ	6
- ขั้นตอนการดำเนินการ	6
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ	8
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	8
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	9
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3	10
ติดตามประเมินผลและรายงาน	10
บรรณานุกรม	a
คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ	b

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

1. วัตถุประสงค์ขอบเขต และคำจำกัดความ

1.1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการ จัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

1.2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อ ร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การ ประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ การประสานหน่วยงานภายนอก การ ติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

1.3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการ ทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ หน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ต้องเป็น เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 หรืออาจจะเป็น เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีกรดำเนินการ ต่อในห้วงปีงบประมาณ 2568

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 3 ทาง อันได้แก่

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ โดย
 - 1.3..1.1. หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - 1.3..1.2. บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - 1.3..1.3. หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

2. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ <http://www.khemmarat.org/>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอ คำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็น ธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	<p>1. การบริหารทั่วไป และ งบประมาณ ร้องเรียนโดย กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานมีพฤติกรรมส่อ ในทาง ไม่ สุจริตหลายประการ</p> <p>2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัด จ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลาย ประการ</p> <p>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ เกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้ง โยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนด แบบแผนความ ประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดย กำหนดให้ ข้าราชการ วางตัวให้ ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และ ประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่า ด้วย วินัยข้าราชการตามที่ กฎหมาย กำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
4) ชัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มี ผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่าง หนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

2.2. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ❖ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 4. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ❖ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่ เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ หรือบุคคลภายนอก
- ❖ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ
- ❖ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ❖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 1. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 2. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

4. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล ด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ ว่า จะ รับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทาง การ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่อง ร้องเรียน คัด แยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุป ความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดำเนินการหรือ มอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวน/ สอบสวน แล้วรายงานผล ให้สาธารณสุขอำเภอเขมราฐพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมี ชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ เก็บ ข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอ สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ (รายเดือน/ราย ปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไป เก็บเรื่อง

3.1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

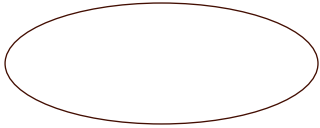

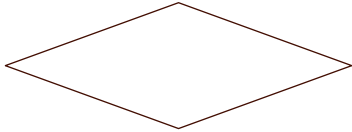

- ❖ เจ้าหน้าที่งานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่อง ทางการ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้
 1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐโดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี
 2. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ <http://www.khemmarat.org/>
- ❖ เจ้าหน้าที่งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- ❖ เจ้าหน้าที่งานธุรการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต และประพฤติชอบ
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อ ร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ พิจารณาลงนาม
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบ เบื้องต้นภายใน 15 วัน
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปนัดการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดาเนิน งานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ สรุปลวิเคราะห์
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- ❖ เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

3.2. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(1) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10 นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
2.	(2) ลงทะเบียนรับในสมุดรับเรื่อง	5 นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ		เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
4.	(4) สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ พิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (5.2) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
6.	(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6.2) ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
8.	(8) สาธารณสุขอำเภอเขมราฐพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
10.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุข อำเภอเขมราฐ (รายเดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
11.	(11) งานนิติการเก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็นการอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

4.1. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเขมราฐ
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ 2** เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ 3** เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ **ข้อร้องเรียนระดับ 4** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เขมราฐ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

5.1. ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำ เป็นหนังสือส่ง เข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2. ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ ให้พิจารณา ความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ ทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และ จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

6.1. ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ ข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการ จัดทำ บันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้ง ไปยัง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

➤ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2.ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ เมื่อ หน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำ หนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของ หน่วยงานทราบ ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

7.1.ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี,สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึก ข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ภายใน 60 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำ หนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำ สัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

➤ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2.ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เขมราฐ หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ หรือได้รับ การ สั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ ปรับปรุงให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐทราบ ภายใน 10 วันทำการ

8. ติดตามประเมินผลและรายงาน

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

8.1.ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าใน การดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

➤ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2.เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนทราบด้วย

8.3.รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อ ร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนใน แต่ละเดือน

9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุข อำเภอ เขมราฐ ประจำปี 2568

➤ เจ้าหน้าที่ฯ

9.1.จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความ รับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการกลุ่มงานบริหาร ทั่วไป ทุกวันที่ 5 ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ของหน่วยงาน เมื่อ วิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการ จัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเขมราฐ เพื่อเป็น แนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

➤ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2.เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณา การ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตาม แบบฟอร์ม รายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงาน นิติการ กลุ่มงาน บริหารทั่วไป ทุกวันที่ 5 ของเดือน

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) SP-MOPH-M001 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (28 ธันวาคม 2561).

คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายสรพงศ์ ชลู่เงิน

สาธารณสุขอำเภอเขมราฐ

ผู้จัดทำ

1) นางจิตรดา ศรีสุระ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร)

2) นายพันธ์เทพ เสาะพบดี

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ