



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการทำงาน ตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

| เนื้อหา                                                 | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                        | ๑    |
| คำจำกัดความ                                             | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์          | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                    | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                   | ๕    |
| ภาคผนวก                                                 |      |
| แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) | ๗    |
| แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)  | ๘    |
| แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์                      | ๙    |
| แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  | ๑๐   |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ๒๒๙ หมู่ ๔ ตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book กล้องรับความคิดเห็น

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ รวมถึงองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อ ท่ออยู่ชัดเจน

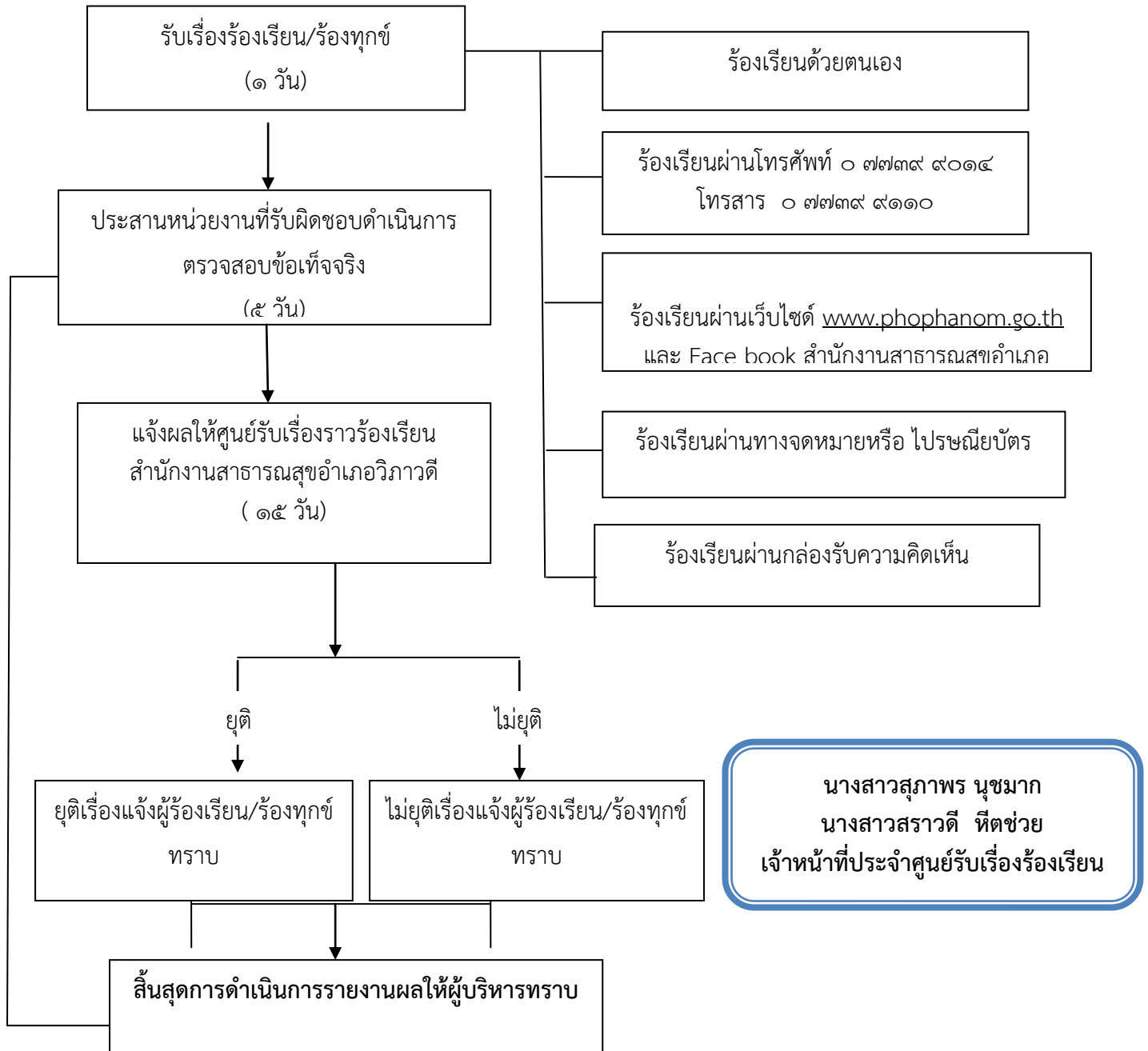
### ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น – ๑๖.๓๐ น.

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่

พ.ศ. ๒๕๖๙

## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี
- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี                     | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี Face book ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                    |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๙๗๒๙ ๒๐๗๖ โทรสาร ๐ ๙๗๒๙ ๒๐๗๖                                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร                                                              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น                                                               | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                    |          |

## การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

# ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่ บ้าน เลข ที่ .....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่ บ้าน เลขที่ .....หมู่ .....ตำบล .....อำเภอ .....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....  
ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

โดยขออ้าง

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง  
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ  
เพื่อตอบสนองรายงานผลการดำเนินงาน  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
(กรณีมีผู้ร้องเรียน)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)



ที่ สฎ ๑๑๙๓/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงาวดี  
๒๒๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอเวียงาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
๘๔๓๗๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
เวียงาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงาวดี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน  
ไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอเวียงาวดี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงาวดี และได้  
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงาวดี และได้จัดส่ง  
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว  
ได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน  
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๙๓/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี  
๒๒๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
๘๔๓๗๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ที่ สฎ ๑๑๓๒/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖

## จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖ โทรสาร ๐ ๗๗๒๙ ๒๐๗๖



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี

ที่ ๒๐/๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน และเพื่อให้ การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี และหน่วยงานในต้นสังกัด เป็นไปตามแนวทางการ บริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการ ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวิภาวดี มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไข ปัญหาควบคุมกำกับ ติดตามและระบบสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือระบบป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และระบบไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอวิภาวดี จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

|                               |                              |                  |
|-------------------------------|------------------------------|------------------|
| ๑. นายสาธุพิสุทธิ์ นิยมจิตร   | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  | ประธาน           |
| ๒. นางสุจิตรา พรหมสวัสดิ์     | เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส   | รองประธาน        |
| ๓. ว่าที่ รต.นฤมล เมืองประเทศ | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | กรรมการ          |
| ๔. นางสาวมารีสา พัฒเชียร      | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | กรรมการ          |
| ๕. นางสาวสุภาพร นุชมาก        | นักวิชาการสาธารณสุข          | เลขานุการ        |
| ๖. นายนิสิต เอกสุวรรณ         | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  | ผู้ช่วยเลขานุการ |

### มีหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ตอบสนองข้อร้องเรียน ตามกำหนดระยะเวลา และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รายงาน
๓. เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง และที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ และฟ้องเป็นคดีแพ่งและอาญา
๔. ร่วมปรึกษาหาแนวทาง เพื่อวางแผนการเจรจาความขัดแย้ง
๕. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
๖. ให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ๆได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ โดยเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดตามระเบียบ
๗. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๙



(นายสาธิตพิสุทธิ นิยมจิตร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน  
สาธารณสุขอำเภอวิภาวดี