

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
จังหวัดปัตตานี

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็น ธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมใน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จึงมีภารกิจ สำคัญใน การเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน นี้จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทยมีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเอาของราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต Corruption perception index : CPI

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๖๐
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓-๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://maelanhos.com/home/index.php>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : maelan๑@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

ในส่วนของการบริหารงานปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน และคู่มือ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการ ดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำ เนินการให้ลุล่วงไป - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึง เป็นเรื่องที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้าน การ ทุจริตจะประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ ขวางบรรจรรวรอทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

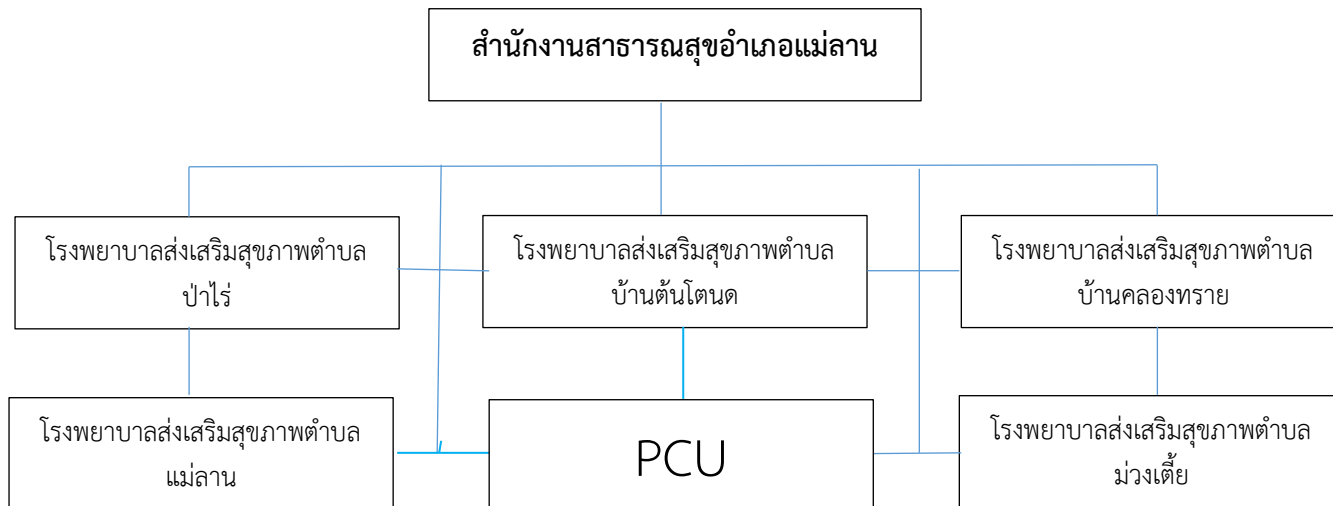
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานโดย ผ่านทางช่องทาง ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๘ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://maelanhos.com/home/index.php>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : maelano๑@gmail.com
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๓ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๗. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต พื้นที่อำเภอแม่ลาน

- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเื้ออำนวยการต่อผู้บริหาร ในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเรียนผู้บริหารทุกเดือน

๒.๓.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

- ๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง
- ๒) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๘ ทาง อันได้แก่

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๘ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง <http://maelanhos.com/home/index.php>
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : yarangso@gmail.com
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๓ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๖๐
๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

๗. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มี สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) สม.สาธารณสุขอำเภอออกมทอภ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(3) ผู้บริหารพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>ลงนาม (4.1)กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ไม่ลงนาม (4.2) แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)</p> </div> </div>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(6) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นางสาวปัทมา บาราเฮง
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอยะรัง รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ
ประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอแม่ลาน หมู่ ๘ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://yarang.sasukpattani.com/>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : maelan @gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔
ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน
นิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน
สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป
วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอยะรัง ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอแม่ลาน หมู่ ๔ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : yarangssso@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔
ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ดำเนินการ

๔.๑ จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน

๓ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

วัน/เดือน/ปี : ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง : คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลงบน <http://maelanhos.com/home/index.php> และบอร์ดประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอแม่ลาน เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

Link ภายนอก :

ไม่มี หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อาชีษะห์ ชง

(นางสาวอาชีษะห์ ชง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

สมรัฐ คงเขียว

(นายสมรัฐ คงเขียว)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ปัทมา บาราเฮง

(นางสาวปัทมา บาราเฮง)

เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

