



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และ  
ประพฤติมิชอบ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย  
จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอนแนะ และร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย

๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕

\*\*\*\*\*

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

### การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากร เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตามกฎ ระเบียบ และพรบ.ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

### สถานที่ตั้ง

หมู่ ๔ ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

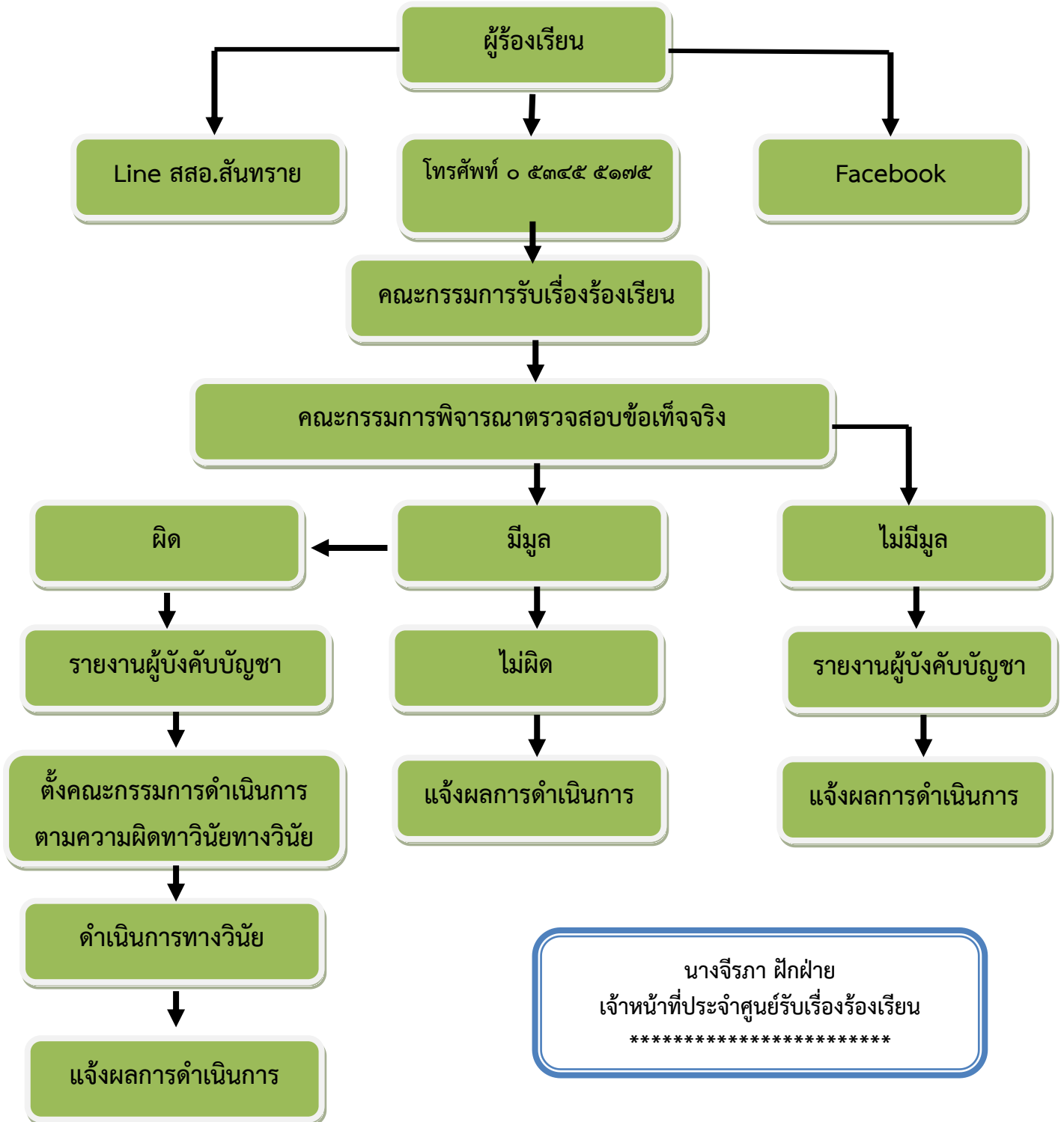
### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันและตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทรายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

## การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันทราย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

### มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก





แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอสันทราย

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....