



กรมอนามัย
ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรดิตถ์

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

2565

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรดิตถ์



คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ได้ทบทวนและจัดทำ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับนี้ ขึ้นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม และป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ความเป็นธรรม ปราศจากอคติและความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการ บริการด้านการจัดการกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นต้น เป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ในเรื่องการปฏิบัติงานตามภารกิจ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม และงานสนับสนุนภารกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นต้น ของศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบ

คณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับนี้ จะเห็นถึงความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี โดยมีเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ จนไปถึงเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน รวมถึงประเทศชาติต่อไป

คณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
๔. คำจำกัดความ/คำอธิบาย ความหมายการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๓
๗. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๔
๙. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา	๔
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑๑. แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
๑๓. การติดตามประเมินผล	๘
๑๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤตินิชอบ	๘
๑๕. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี	๙
๑๖. คณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี/ผู้จัดทำ	๑๐

คณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวดที่ ๖ มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นความสำคัญการป้องกันปราบปรามการทุจริตสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดในแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นที่ ๖ ภาครัฐโปร่งใส ปลอดภัยและประเพณีนิยม ซึ่งการให้ความสำคัญกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ถือว่าเป็นเสียงสะท้อนให้กับหน่วยงานของรัฐและผู้บริหารหน่วยงานของรัฐ ได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของรัฐมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดความเท่าเทียมในสังคมและการปฏิบัติงาน

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหลักของประเทศในการอภิบาล ระบบส่งเสริมสุขภาพและระบบอนามัยสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตและประเพณีนิยม และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ได้มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม กรมอนามัย (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๕) ฉบับปรับปรุง กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ ประเด็น ใช้ในการขับเคลื่อนงานและเป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ของกรมอนามัย รวมถึงหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI)

ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุดรธานี โดยคณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุดรธานี มีการกำหนดได้สร้างการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ในศูนย์อนามัยที่ ๘ อุดรธานี และภาคีเครือข่าย ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มอำนวยการ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทาง การติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อเป็นแนวทาง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน/กระบวนการ ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๓. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกระดับ ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. มีคู่มือที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อกำจัดปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเท่าเทียม ด้วยความรวดเร็ว ไม่มีอคติ มีประสิทธิภาพ
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูป ธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๔. คำจำกัดความ/คำอธิบาย ความหมายการร้องเรียน/ร้องทุกข์

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยสาเหตุจากเจ้าหน้าที่” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบในศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ได้แก่ ขอบความเป็นธรรม การปฏิบัติ/ละเว้นความคับข้องใจ ฯลฯ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยสาเหตุอื่น” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประวณก็ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ รวมถึง ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน มิได้เกี่ยวข้องกับข้าราชการศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ได้แก่ ความเดือดร้อนขอความช่วยเหลือ

๕. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ คุณสมบัติผู้เป็นสมาชิกศุนย์รับเรื่องร้องเรียน และเครือข่ายแจ้งเบาะแสการประพฤติมิชอบ

๑. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี
๒. คณะทำงานที่ได้คำสั่งแต่งตั้ง ได้แก่ คณะทำงานจริยธรรม ศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี

๕.๒ วิธีการดำเนินการ

๑. ตรวจสอบการดำเนินการต่างๆ ภายในศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ให้เป็นไปตาม กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ
๒. หากมีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือตรวจสอบพบว่า มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการหรือพบว่าทุจริต/ประพฤติมิชอบ หรือมีข้อคับข้องใจของเจ้าหน้าที่ หรือสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องข้อกับเจ้าหน้าที่ของศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี จากช่องทางรับเรื่องต่างๆ ให้รวบรวม และแจ้งไปยังผู้อำนวยการศุนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี หรือตามส่วนงานที่กรมฯ กำหนด

๓. ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี หรือตามส่วนงานที่กรมฯ กำหนด มอบหมายให้ฝ่ายเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ผู้ไม่มีส่วนได้เสียเสียในประเด็นร้องเรียน/ร้องทุกข์) ทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น

๔. ในกรณีพบข้อเท็จจริงที่มีมูลการประพฤติมิชอบ ทุจริตเรื่องอื่นอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามมูลความผิดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตามคู่มือ ซึ่งหากข้อเท็จจริงไม่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. นำเรียนผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี หรือดำเนินการทางวินัยต่อไป (ถ้ามี) ทั้งนี้ หากเป็นการร้องทุกข์ที่เกิดจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ แก้ไขเพิ่มเติม ต่อไป

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป โดยแจ้งด้วยวาจา/หนังสือราชการ

๖.๒ ร้องเรียนโดยตรงกับผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี หรือผู้ได้รับการแต่งตั้ง/มอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ด้วยวาจา/หนังสือราชการ/โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๑๒ ๙๕๘๖ โทรสารหมายเลข ๐ ๔๒๑๒ ๙๕๘๖

๖.๓ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ที่อยู่ ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี เลขที่ ๕๘๒ หมู่ ๑๒ ถนน อุดร-สามพร้าว ตำบล สามพร้าว อำเภอเมืองอุตรธานี อุตรธานี ๔๑๐๐๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖.๔ เว็บไซต์ (WWW) ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี <https://hpcc8.anamai.moph.go.th/>

๖.๕ เฟซบุ๊ก (Facebook) “ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี” และ

๖.๖ การร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี

๖.๗ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ

- แอปพลิเคชัน (Application) ตามที่ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี ได้พัฒนาขึ้นและประชาสัมพันธ์ให้ใช้ (ถ้ามี)

๗. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน

๗.๒ ควรใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วัน เดือน ปี ๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด) ๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๒) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๗.๔ ข้อร้องทุกข์เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องทุกข์ โกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์ อันเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

๗.๕ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๗.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๗. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด แห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและ ได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุดรธานี ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และ การร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และ ไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

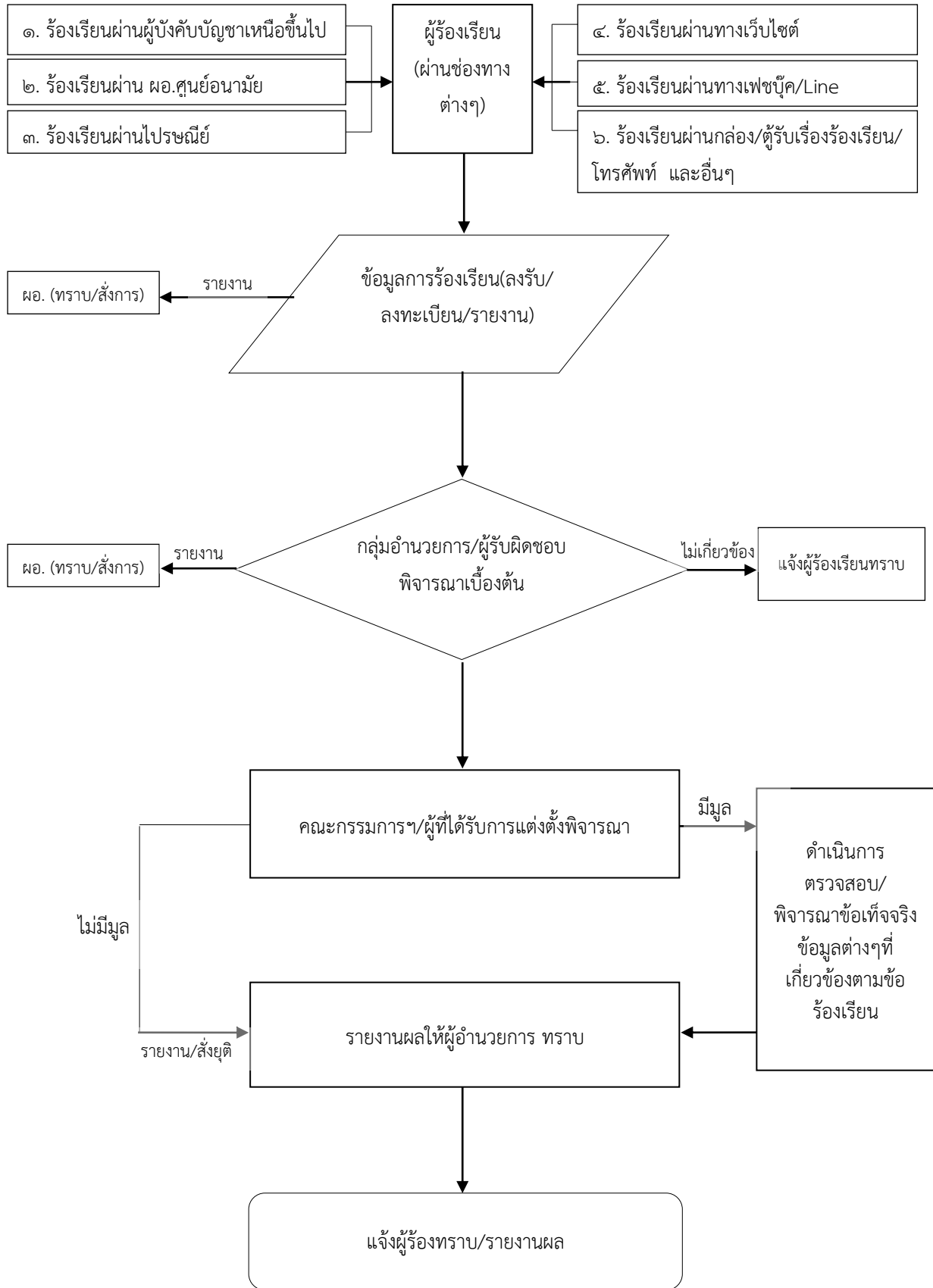
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๙. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา


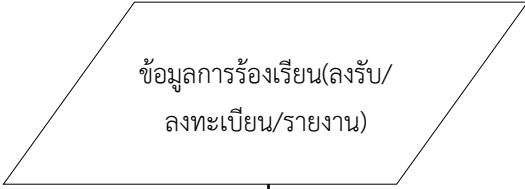
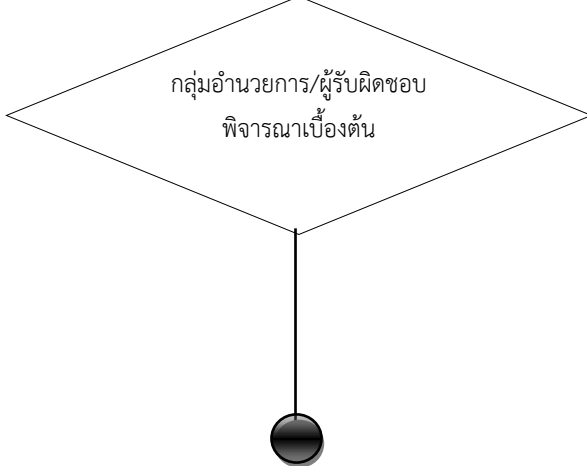
คณะกรรมการ หรือบุคคล ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุดรธานี จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

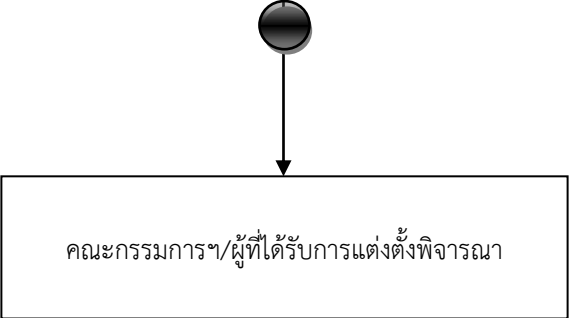
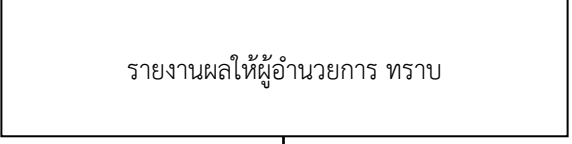
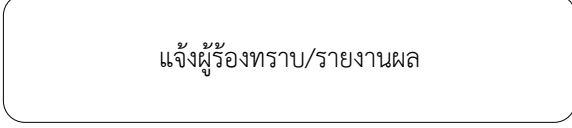
กรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๑.แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางที่ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานีกำหนด</p>		<p>กลุ่มงาน / เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศอ.๘</p>	<p>ไม่เกิน ๑ วัน</p>
<p>๒ รับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมาจากช่องทางต่างๆ รวบรวม และสรุปรายละเอียดเพื่อเสนอรายงาน ผู้อำนวยการ พิจารณา/สั่งการ</p>		<p>กลุ่มงาน / เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศอ.๘</p>	<p>๑ วัน</p>
<p>๓ ๓.๑ กลุ่มอำนาจการ/ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน</p> <p>๓.๑.๑ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ไม่มีข้อร้องเรียนที่ซับซ้อน สามารถจัดการข้อร้องเรียน แล้วทำรายงานผู้อำนวยการทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียน</p> <p>๓.๑.๒ หากพิจารณาแล้ว มีเรื่องที่เกี่ยวข้องและเป็นประเด็นที่ซับซ้อน เชิงลึก ประเด็นทางกฎหมาย มีมูลตามข้อร้องเรียน ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ ทำรายงานนำเสนอผู้อำนวยการทราบ/สั่งการ (แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)</p> <p>๓.๑.๓ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ไม่มีมูล กลุ่มอำนาจการ/ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำรายงานเสนอผู้อำนวยการทราบ/สั่งยุติเรื่อง และติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงในการยุติเรื่อง</p>		<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มอำนาจการ - ผู้ที่รับผิดชอบ - ผู้ที่ได้รับมอบหมาย 	<p>๑ ชั่วโมง</p>

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>๔ ตามข้อ ๓.๑.๒ หากพิจารณาแล้ว มีเรื่องที่เกี่ยวข้องและเป็นประเด็นที่ซับซ้อน เชิงลึก ประเด็นทางกฎหมาย ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ ทำรายงานนำเสนอผู้อำนวยการ ทราบ/สั่งการ (แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)</p> <p>- ผู้อำนวยการ แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณา ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมาย/ด้านข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า ๓ คน ไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/พิจารณาข้อเท็จจริงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน จนเสร็จสิ้นแล้วทำรายงานเสนอผู้อำนวยการ ทราบ และติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน เป็นหนังสือ</p>		<p>- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณา</p>	<p>๑๕ วัน</p>
<p>๕ หลังจากทีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณา ได้ดำเนินการตรวจสอบ/พิจารณาข้อเท็จจริงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน เสร็จสิ้น สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการทราบ</p>		<p>- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณา</p>	
<p>๖ ดำเนินการตาม ข้อ ๕ เสร็จสิ้นแล้ว</p>		<p>- กลุ่มอำนาจการ - ผู้ที่รับผิดชอบ - ผู้ที่ได้รับมอบหมาย</p>	

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามประเมินผล

กลุ่มอำนวยการ/ผู้รับผิดชอบ/ผู้ได้รับมอบหมาย รวบรวมรายงานสรุป จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุก ๖ เดือน (ตามปีงบประมาณ) นำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น รวมทั้งปัญหา/อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาและแก้ปัญหา ปรับปรุงกระบวนการปรับปรุงข้อร้องเรียน ต่อไป

๑๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนกับผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน ผอ.ศูนย์อนามัย	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก/Line	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น App ,โทรศัพท์ศูนย์ฯ และอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ขอร้องทุกข์ต่อ ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี กรณี

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ ศูนย์อนามัยที่ ๘ ดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ทุกข์



กรมอนามัย

ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรดิตถ์

- คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรดิตถ์
- ประธานที่ปรึกษา แพทย์หญิงทิพา ไกรลาศ
ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรดิตถ์
- รองประธานที่ปรึกษา นางโสพรรณ เรืองเจริญ
รองผู้อำนวยการผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรดิตถ์
- คณะทำงานจริยธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรดิตถ์/ผู้จัดทำ
 ๑. นางสุภาภรณ์ ลมุลศิลป์ ประธานคณะทำงาน
 ๒. นายวิรุท นนสุรัตน์ รองประธานคณะทำงาน
 ๓. นายพุลสินธุ์ พงษ์ประเทศ คณะทำงาน
 ๔. นางสาวศิริพร ศรีเทวีน คณะทำงาน
 ๕. นางสาวพรพิมล บุตะลา คณะทำงาน
 ๖. นายชัชวาลย์ เพ็ชรก่อง คณะทำงาน
 ๗. นางสาวดวงใจ กันธิยา คณะทำงาน
 ๘. นางสาวครองใจ ศรีลาราช คณะทำงาน
 ๙. นางมณีรัตน์ แสนประสิทธิ์ คณะทำงาน
 ๑๐. นายจรณะ มังคะตา คณะทำงาน
 ๑๑. นายทวีชัย ศิริพวงสะกะ คณะทำงาน
 ๑๒. นางสาวอรสา สำมะลี คณะทำงาน
 ๑๓. นางสาวอัมราวดี วิชัยวงษ์ คณะทำงาน
 ๑๔. นายธนภฤติ จันทร์ถง คณะทำงาน/เลขานุการ
 ๑๕. นางสาวนันทิยา พรมงษา คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ

สถานที่ตั้ง

เลขที่ 582 หมู่ 12 ถนนอุดร-สามพร้าว ตำบลสามพร้าว
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์ : 0-4212-9587

โทรสาร : 0-4212-9588

อีเมล : hpc08@anamai.mail.go.th