

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

จังหวัดสระแก้ว

## คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็น ธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมใน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง จึงมีภารกิจ สำคัญใน การเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง นี้จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๒.๑ หน่วยงาน	๓
๒.๒ ขอบเขต	๔
๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๒.๔ คำจำกัดความ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ	๗
ขอบเขต	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๘

## 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 ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปได้ด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาใจเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต Corruption perception index : CPI

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๔๔๑๒๕๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : [kokhealth\\_new@hotmail.com](mailto:kokhealth_new@hotmail.com)

๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

ในส่วนของการกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูงและคู่มือ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้าน การ ทุจริตจะประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ ขวงบรรอรารอทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

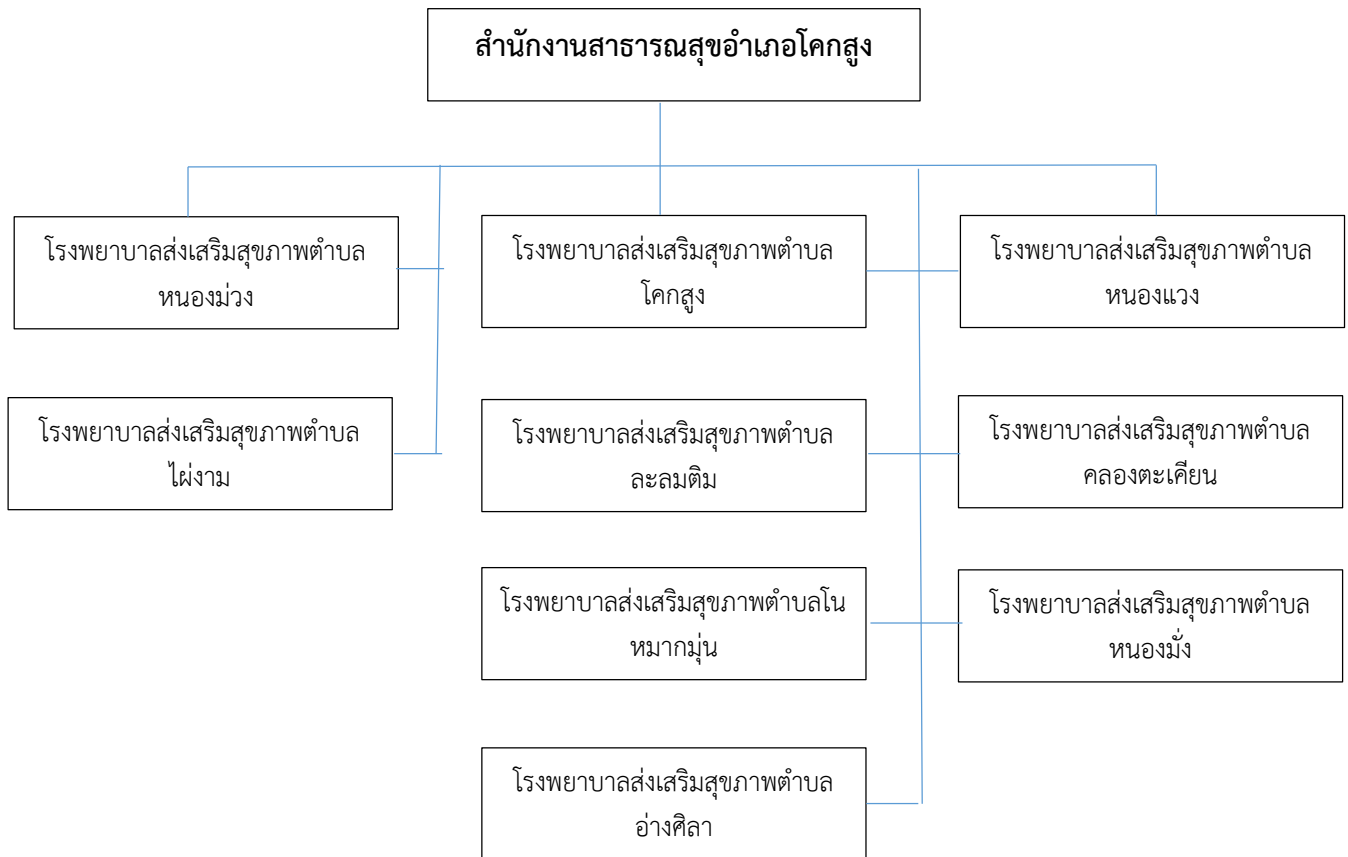
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน



## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง โดย ผ่านทางช่องทาง ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๓๗๔๔ ๑๒๕๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : kokhealth\_new@hotmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต พื้นที่อำเภอโคกสูง
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเฝ้าอำนวยความสะดวกผู้บริหาร 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 ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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

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

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๓๗๔๔ ๑๒๕๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ [http:// www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Email : kokhealth\_new@hotmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มี สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

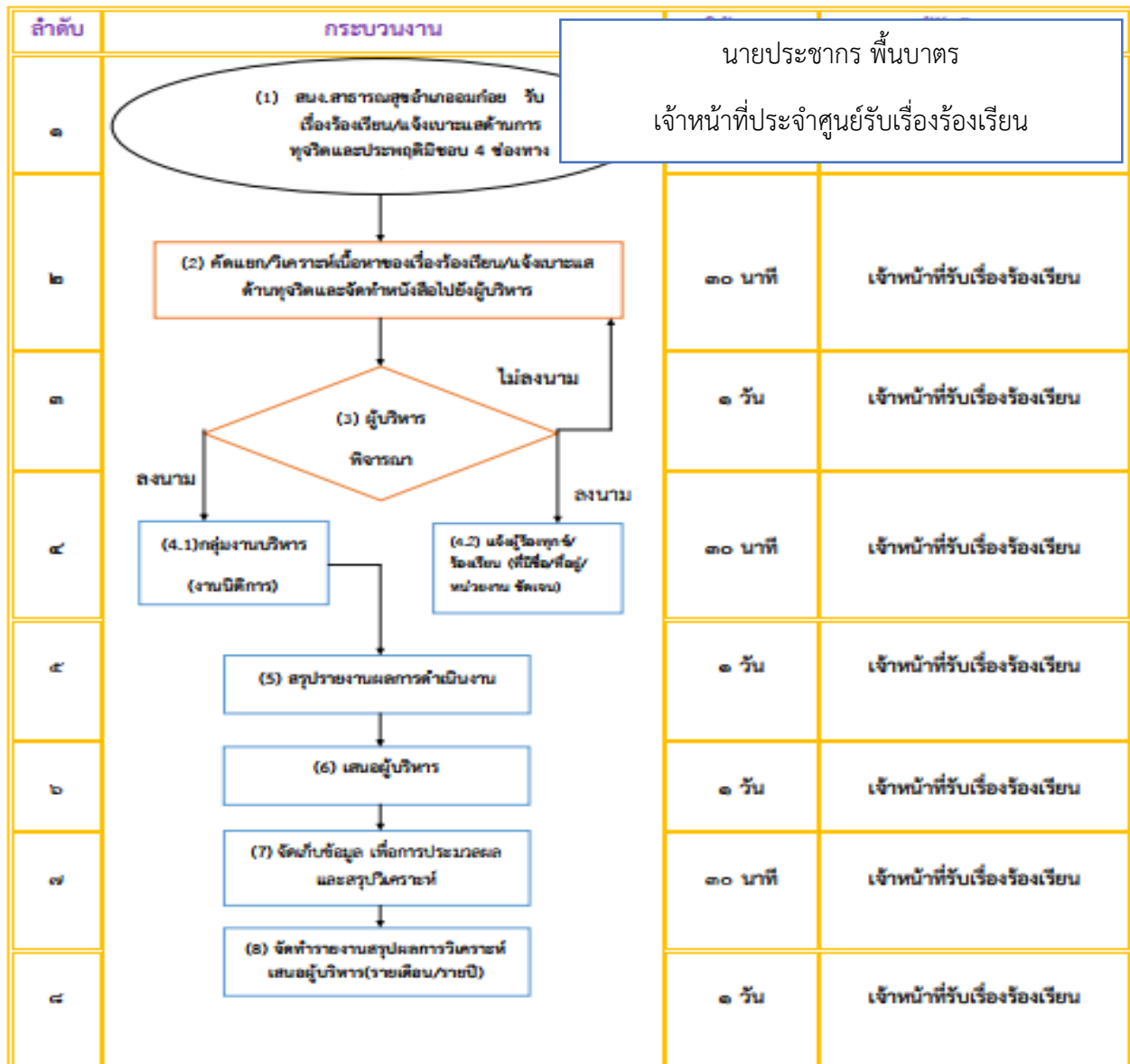


หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โคกสูง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว



## ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ  
ประพฤติดชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๔๔๑๒๕๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ [http:// www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : kokhealth\_new@hotmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบล  
โคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต  
และประพฤติดชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน นิติ  
การ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน  
สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป  
วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

## ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ  
ประพฤติดชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข  
อำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๔๔๑๒๕๙
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ [http:// www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : kokhealth\_new@hotmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบล  
โคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ดำเนินการ

๔.๑ จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุป  
ไคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอ  
ผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)