



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालสม อำเภอतालสม จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๒๕๓๓ /๑๒๔

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอतालสม

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นคู่มือและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालสม จึงขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน สาธารณสุขอำเภอतालสม

-เพื่อโปรดพิจารณา

(นายกิตติ์ธเนศ นิธิวรเสฏฐ์)  
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालสม

ขอบ / ลงนามแล้ว

(นายวรวิทย์ สอดศรี)  
สาธารณสุขอำเภอतालสม



คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसุม จังหวัดอุบลราชธานี

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

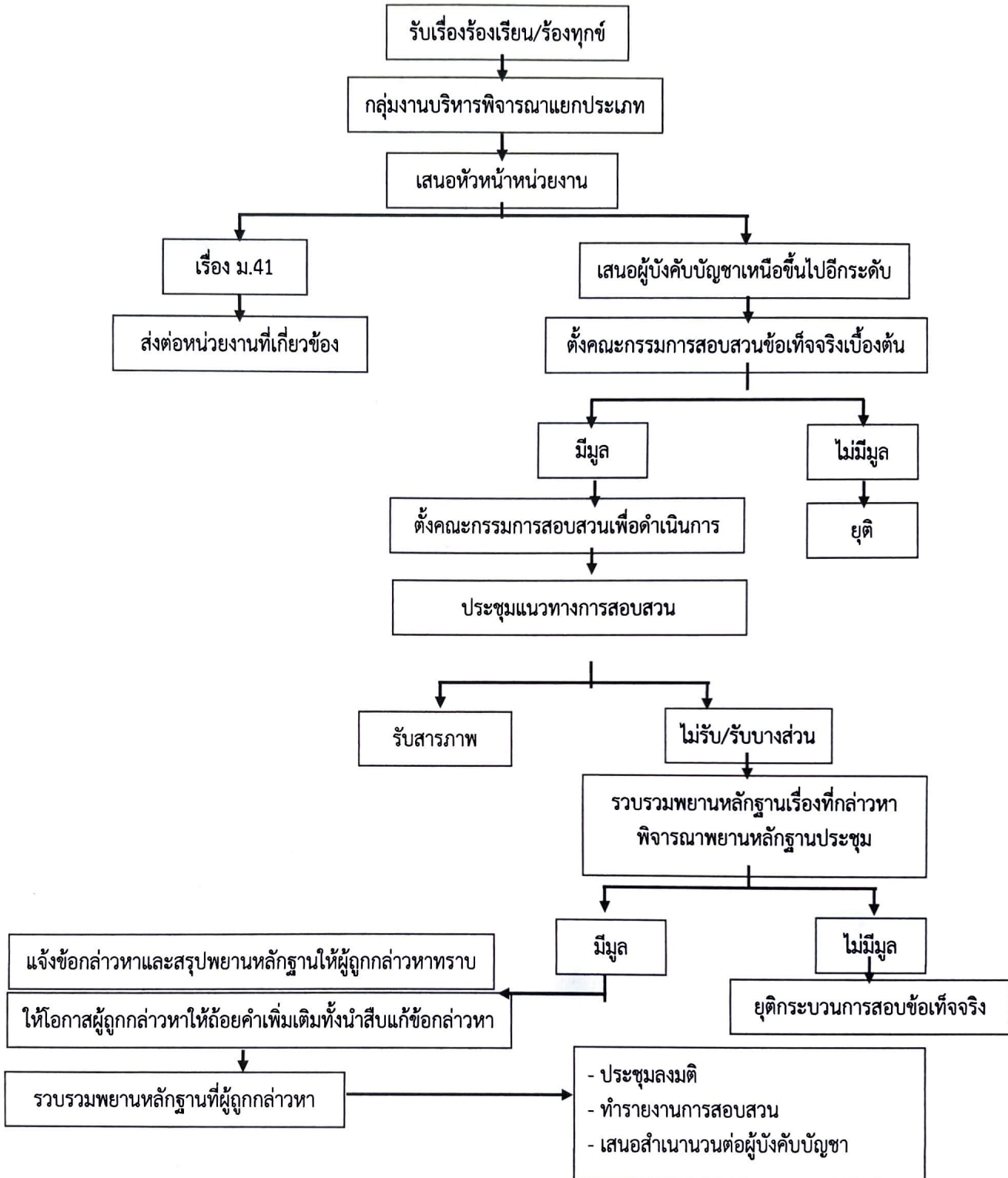
ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

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

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

| ระดับ | นิยาม                                                        | ตัวอย่างเหตุการณ์                                                                                                                                                                                                        | เวลาในการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                      | ผู้รับผิดชอบ           |                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ                                     | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ<br>เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้<br>ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/<br>ชมเชย ในการให้บริการ                                                                                                          | การเสนอแนะเกี่ยวกับการ<br>ให้บริการและสถานที่<br>สำนักงานสาธารณสุข<br>อำเภอ                                                                                                                                                           | ไม่เกิน ๕<br>วันทำการ  | สำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ                                                           |
| ๒     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องเล็ก                                   | ผู้ร้องเรียนได้รับความ<br>เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย<br>และสามารถแก้ไขได้โดย<br>หน่วยงานสำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ                                                                                                         | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>พฤติกรรมกรให้บริการ<br>ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>-การร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>คุณภาพการให้บริการ                                                                                                             | ไม่เกิน ๑๕<br>วันทำการ | สำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ                                                           |
| ๓     | ข้อร้องเรียน<br>เรื่องใหญ่                                   | ผู้ร้องเรียนได้รับความ<br>เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น<br>ไม่สามารถแก้ไขได้โดย<br>หน่วยงาน ต้องอาศัยทีมไกล่<br>เกลี่ย และอำนาจ<br>คณะกรรมการบริหารในการ<br>แก้ไข<br>-เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อ<br>ชื่อเสียงของ สสอ. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>ความผิดวินัยร้ายแรงของ<br>เจ้าหน้าที่<br>-การร้องเรียนความไม่<br>โปร่งใสของการจัดซื้อจัด<br>จ้าง<br>-การร้องเรียนผ่านสื่อ<br>สังคม<br>ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก<br>อีเมล<br>เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็น<br>ต้น | ไม่เกิน ๓๐<br>วันทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการ<br>จัดการเรื่อง<br>ร้องเรียนระดับ<br>จังหวัด           |
| ๔     | ข้อร้องเรียน<br>นอกเหนือ<br>อำนาจ<br>หน่วยงาน<br>การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน<br>และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ<br>ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมี<br>การฟ้องร้องเกิดขึ้น                                                                                             | -การเรียกร้องให้หน่วยงาน<br>ชดเชยค่าเสียหายจากการ<br>ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)                                                                                                                                                       | ไม่เกิน ๖๐<br>วันทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการบริหาร<br>สสอ.<br>-หน่วยงานระดับสูงขึ้น<br>ไป เช่น สสจ. |

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालุม จ.อุบลราชธานี



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการ

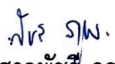
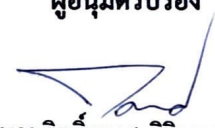
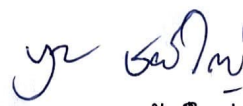
ร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้



๕) ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูลร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुमจังหวัดอุบลราชธานี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                               |                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम                               |                                                                                                                            |
| ชื่อหน่วยงาน                                                                                                  | งานธุรการ กลุ่มบริหารงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुม                                                                      |
| วัน/เดือน/ปี                                                                                                  | ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗                                                                                                         |
| หัวข้อ                                                                                                        | ขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน |
| รายละเอียดข้อมูล (รายละเอียดโดยสรุปตามเอกสารที่แนบ)                                                           |                                                                                                                            |
| Link ภายนอก                                                                                                   | <a href="http://www.ssotansum.com/moit/index_10.html">http://www.ssotansum.com/moit/index_10.html</a>                      |
| หมายเหตุ.....<br>.....                                                                                        |                                                                                                                            |
| <b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>                                                                               | <b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>                                                                                                    |
| <br>(นางสาวพิชชี ภูธร)     | <br>(นายกิตติธเนศ นิธิวรเสถียร)        |
| ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗                                 | ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालसुม<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗                                                        |
| <b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น</b>                                                                            |                                                                                                                            |
| <br>(นายบุญธรรม พันธิใหญ่) |                                                                                                                            |
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗                                       |                                                                                                                            |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुमจังหวัดอุบลราชธานี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुम                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |
| ชื่อหน่วยงาน                                                                                                                                                                                                                               | งานธุรการ กลุ่มบริหารงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอतालसुม                                                                                                                                                                      |
| วัน/เดือน/ปี                                                                                                                                                                                                                               | ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗                                                                                                                                                                                                         |
| หัวข้อ                                                                                                                                                                                                                                     | ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน                                                                                          |
| รายละเอียดข้อมูล (รายละเอียดโดยสรุปตามเอกสารที่แนบ)                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                            |
| Link ภายนอก                                                                                                                                                                                                                                | <a href="http://www.ssotansum.com/moit/index_10.html">http://www.ssotansum.com/moit/index_10.html</a>                                                                                                                      |
| หมายเหตุ.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b><br><br>นางสาวพัชรี ภูธร<br>(นางสาวพัชรี ภูธร)<br>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗                                                                             | <b>ผู้อนุมัติรับรอง</b><br><br><br>(นายกิตติ์ธเนศ นิธิวรเสงูญ์)<br>ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอतालसुม<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ |
| <b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b><br><br><br>(นายบุญธรรม พันธุ์ใหญ่)<br>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br>วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ |                                                                                                                                                                                                                            |