



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
CHAINAT PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน



ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการสร้างเบาะแส/การร้องเรียน และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. ๒๕๖๗

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๑
	- วัตถุประสงค์	๑
	- ขอบเขต	๑
	- ผู้รับบริการ	๒
	- ประเภทข้อร้องเรียน	๒
	- หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๒	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
	- คำจำกัดความ	๔
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
	- ผังกระบวนการ	
	- รูปภาพผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๖
	- ผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๗
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๘
	๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
	ภาคผนวก	
	- แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
	- ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	

บทที่ ๑

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. ให้มั่นใจว่ากระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกระบวนการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

ขอบเขต ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เรื่องทั่วไป เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท
อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat>

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๗ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

ผู้รับบริการ สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

๓. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

๔. ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการทางการแพทย์

๕. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว

๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อสุขภาพ

หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑. วัน เดือน ปี

๑.๒ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจเกิดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล
- ๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท กำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (กลุ่มกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมี ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อ ในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาทพิจารณาผลการสอบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้ รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ฝั่งกระบวนการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท

อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat> หรือ

เว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://203.157.210.3/legal/index1.html>

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๘ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗

(แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น ๆ

๒. นายทะเบียนลับของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ลงทะเบียนในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น

๔. หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา ตามข้อ ๓. และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

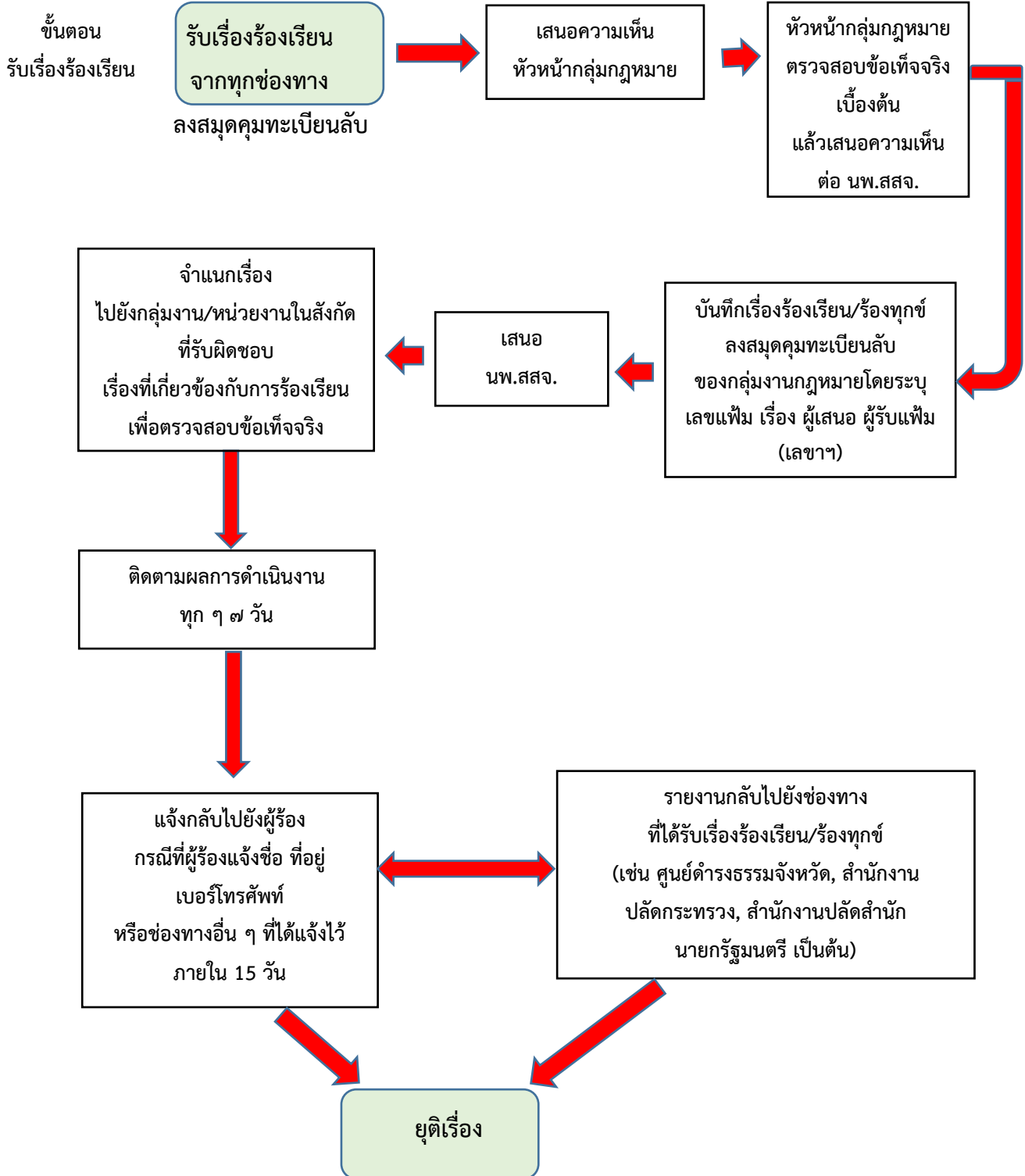
๕. จำแนกเรื่องส่งไปตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการประสานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน ในเรื่องนั้น ๆ

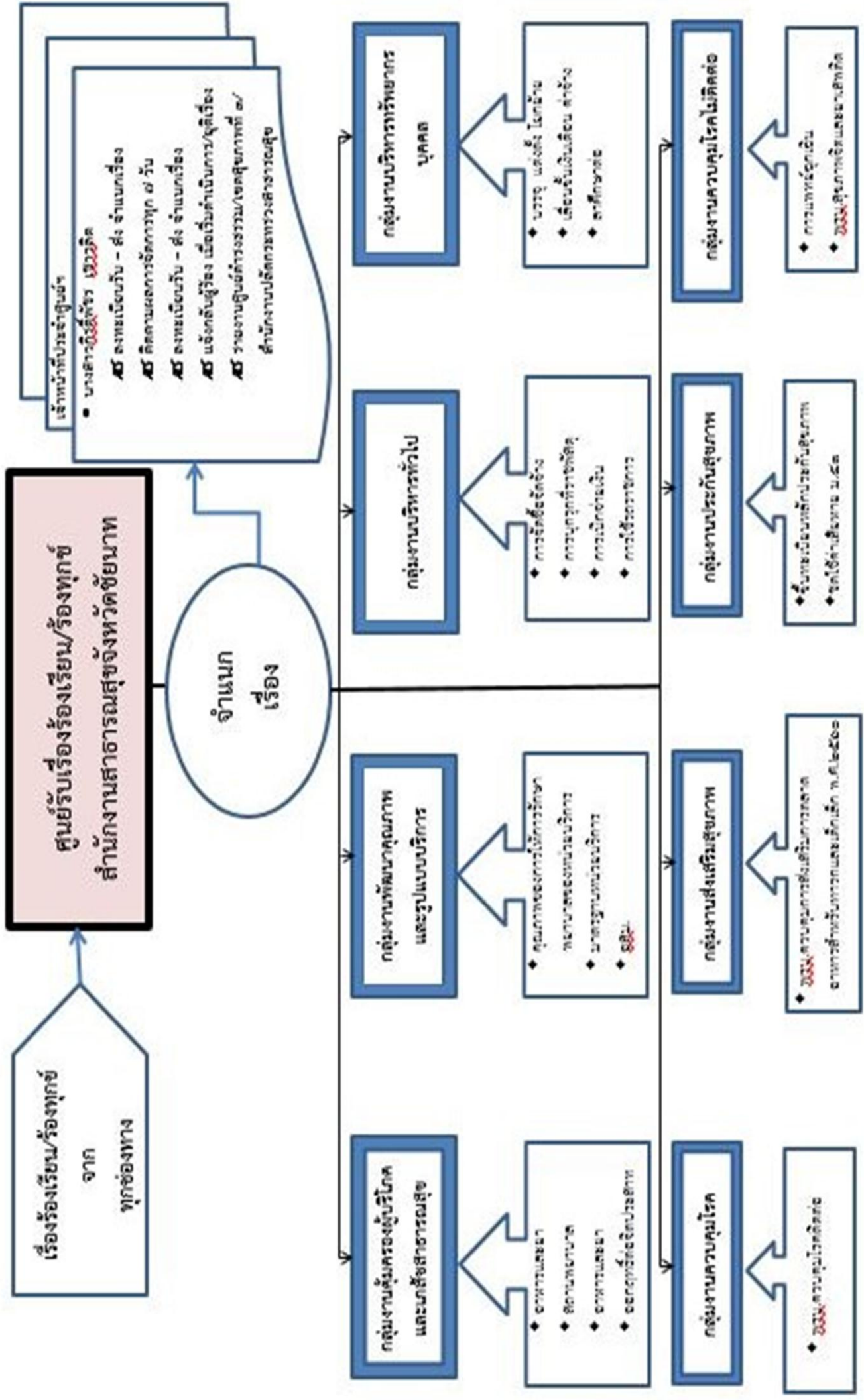
๖. ติดตามผลการจัดการ ทุก ๗ วัน

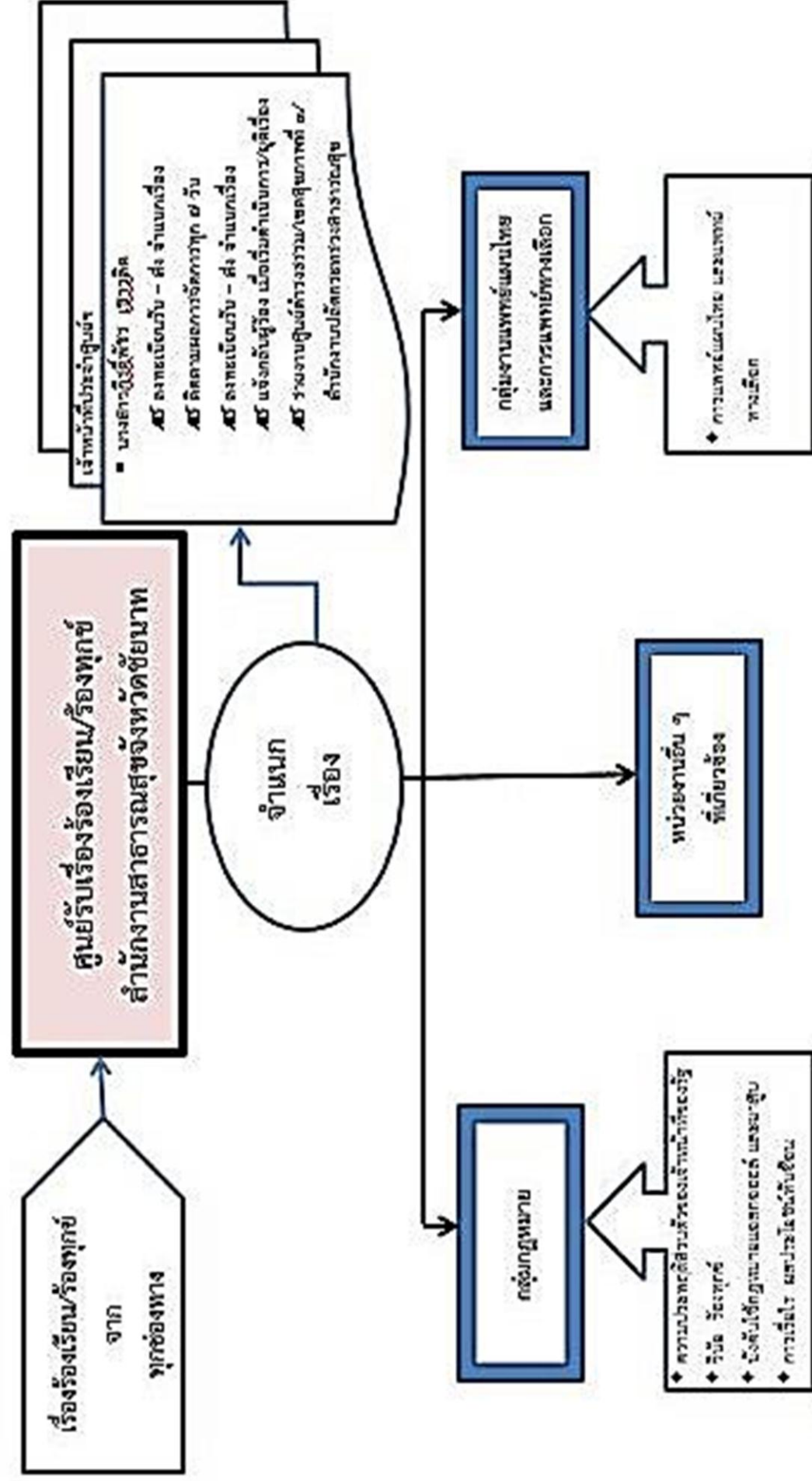
๗. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องกรณีผู้ร้องได้แจ้งให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้ ภายใน ๑๕ วัน

๘. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

ขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน







→ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ←

- ☺ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย อจสจ.ชัยนาท เลขที่ ๒๕๕ หมู่ที่ ๒ ต.ชัยนาท อ.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท ๓๗๑๑๑
- ☺ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๘๘ กส. ๓๗๒, ๓๗๗
- ☺ อีเมล: อจสจ.ชัยนาท.aphs@gmail.com
- ☺ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชกฤษฎีการะเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๘. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท และบุคคลภายนอก

๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๓.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้รับการแก้ไขปัญหา

๔.๓.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินงาน กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๔.๓.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ภาคผนวก

เลขที่รับ...../.....

แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

วันที่รับ.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ร้องเรียนทาง หนังสือ/จดหมาย โทรสาร โทรศัพท์
 มาพบด้วยตนเอง อื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียดการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีไม่ต้องการติดต่อกลับ
 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีต้องการติดต่อกลับ ผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อกลับ

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....เลขที่บัตร(อื่นๆ).....

ประเด็นร้องเรียน การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บริการทางการแพทย์
 สถานพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด (ใคร - ทำอะไร - ที่ไหน - อย่างไร - เมื่อไร)

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

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องเรียน)

(.....)

(ลงชื่อ).....(ผู้รับเรื่องร้องเรียน)

(.....)

การดำเนินการเบื้องต้น

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

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบเบื้องต้น
...../...../.....

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

- เห็นชอบตามเสนอ ยุติเรื่อง
- แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
- รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด
- อื่น ๆ

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการดำเนินงาน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องรับทราบแล้ว.....
- ลงโทษผู้กระทำความผิด.....
- ยุติเรื่อง
- อื่นๆ.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
...../...../.....



จดหมายถึงนิติกร



นายแพทย์
พลลก ยอด
ศิริจินดา

นายแพทย์
สาธารณสุข
จังหวัด

โทรศัพท์: 0-
5640-5518

กลุ่มงานภายใน สสจ.ชัยนาท

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ฯ
- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ
- กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ
- กลุ่มกฎหมาย
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ
- กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ
- กลุ่มงานการแพทย์

การยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โปรดกรอกข้อความให้ครบถ้วน)

ชื่อ *

นามสกุล *

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

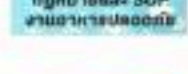
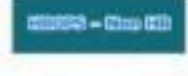
เรื่อง *

ข้อความร้องเรียน ร้องทุกข์ *

เอกสารแนบ

➤ [ส่งคำร้อง](#)

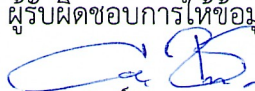
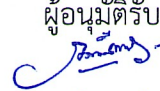


รวมคำร้องเรียน
หรือข้อร้องทุกข์
จังหวัดชัยนาท



ผู้เยี่ยมชม

- หน้านี้: 547 คน / 2,240 ครั้ง
- วันนี้: 58 คน / 225 ครั้ง
- เดือนนี้: 2,504 คน / 16,102 ครั้ง
- เดือนก่อน: 3,750 คน / 37,784 ครั้ง
- ทั้งหมด:

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท วัน/เดือน/ปี : ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน (MOIT ๒) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท Link ภายนอก : หมายเหตุ : เห็นควรเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (ไฟล์แนบ)	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (...นางสาวกীরดีพิชร. เขาวลิต...) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (...นางสาวกานิตา. ไมตรีศุกโกดิน...) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <input checked="" type="radio"/> อนุมัติให้เผยแพร่  (.....นายพัลลภ. ขอดศิริจินดา) ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท วันที่ เดือน พ.ศ. </div> <div style="text-align: center;"> <input type="radio"/> ไม่อนุมัติให้เผยแพร่ </div> </div>	
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (.....นางสาวมณฑาทิพย์. ทิพย์รักษ์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	