



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว อำเภอกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๑๙๓๒/ ๑๓

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน สาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) เป็นตัวชี้วัดการตรวจราชการประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งการดำเนินงาน กำหนดให้หน่วยงานมีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้และมีกระบวนการในการปฏิบัติเป็นขั้นตอน คณะกรรมการจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

บัดนี้คณะทำงานได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพร้อมกรอบแนวทางฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาต เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไปยังเว็บไซต์ <https://sasookkukaeo.com/> ดังแนบเอกสาร/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต.


(นางสาวสุรียรัตน์ เมืองแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

☒ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต (เหตุผล)


(นางวันทนา ไพศาลพันธ์)

สาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

วัน / เดือน / ปี : วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว และการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว จึงขออนุญาตนำเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Link.[http:// https://sasookkukaeo.com/](http://https://sasookkukaeo.com/)

...หมายเหตุ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวนันทน์ภัส จันทะบูลย์

(นางสาวนันทน์ภัส จันทะบูลย์)

ตำแหน่ง จพ.สาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๒๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖

นางวันทนา ไพศาลพันธ์

(นางวันทนา ไพศาลพันธ์)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว

วันที่ ๒๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางสาวสุรรัตน์ เมืองแก้ว

(นางสาวสุรรัตน์ เมืองแก้ว)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖



คู่มือประชาชนการให้บริการ
การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว

ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว
ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่
ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว

๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	1
การบันทึกข้อร้องเรียน	1
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	1
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	2
จัดทำโดย	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
แบบฟอร์ม	4

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว หมู่ที่ ๗ ตำบลบ้านจืด อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

6. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

7. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๓๐ นาที
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑๐ นาที
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญา ใช้เวลา ๓๐ นาที
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วัน

๙. จัดทำโดย

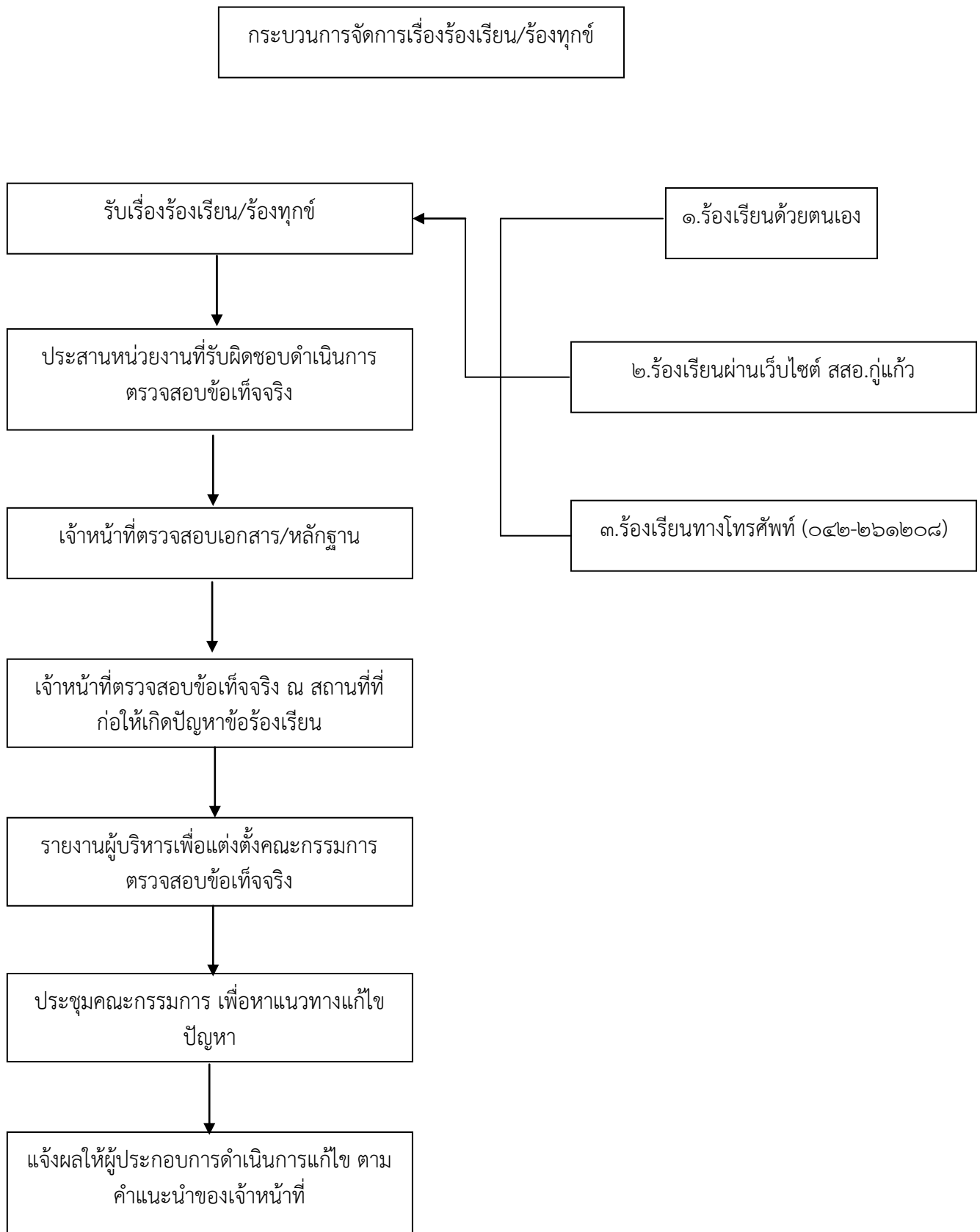
ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว

โทรสาร 081-9747196

Link.http:// <https://sasookkukaeo.com/>

...หมายเหตุ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูแก้ว

10.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ
.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| 2.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| 3.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| 4.เอกสารอื่นๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบสำรวจงานบริการที่กฎหมายหรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกู่แก้ว อำเภอกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้มีอำนาจอนุญาต ฯลฯ	
					ผวจ. (ให้ทำ เครื่องหมาย)	รับมอบอำนาจจาก
1	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	10 นาที 20 นาที 30 นาที 10 นาที 30 นาที 2 วัน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้อง ทุกข์ พ.ศ.2552	-	-