



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร โทรฯ ๐ ๕๖๖๙ ๙๐๔๑

ที่ พจ ๐๙๓๒ /-

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอบพิจารณาลงนามในประกาศ และขออนุมัติเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน สาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก

### เรื่องเดิม

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหาร จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศตามที่แนบมาพร้อมนี้ และโปรดอนุมัตินำประกาศนี้เผยแพร่ในเว็บไซต์ [สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก \(saklekhealth.com\)](http://saklekhealth.com) และปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวอรรณณ เจือจารย์)

นักสาธารณสุขปฏิบัติการ

- อนุมัติ




(นายณัฐกรณ จินาพรณ)

สาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก วัน/เดือน/ปี : ๒ มกราคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒. มีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ข้อมูลต่อ สาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ๒.อาทิผ่านระบบ หมายเลขโทรศัพท์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไปรษณีย์ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความ เหมาะสม ๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบ  นางสาวอรรวรรณ เจือจารย์ นักสาธารณสุขปฏิบัติการ	ผู้อนุมัติรับรอง  นายณัฐกรรณ์ จินาพรรณ สาธารณสุขอำเภอสากเหล็ก
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นางสาวอรรวรรณ เจือจารย์ นักสาธารณสุขปฏิบัติการ	

คำอธิบายแบบการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอขึ้นข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอสากเหล็ก

## คำนำ

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุก เพื่อป้องกันการทุจริต และการแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อสร้าง สืบต่อวัฒนธรรมสุจริต และแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม แสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้ ให้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดียืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม ถูกกฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาเกเหล็ก มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพการรักษายาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาเกเหล็ก จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญ กับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาเกเหล็ก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาเกเหล็ก จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานนิติการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาเกเหล็ก  
ตุลาคม ๒๕๖๘



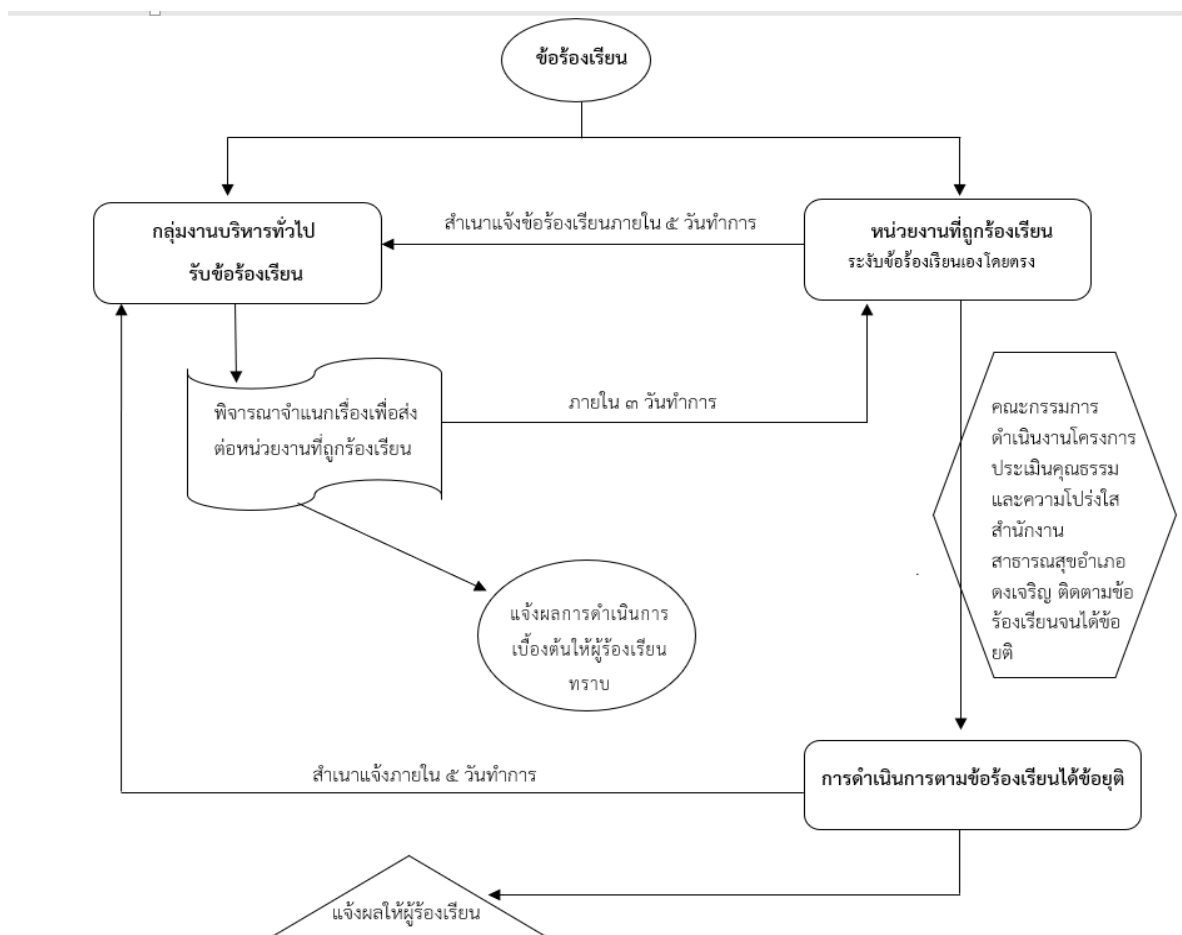
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๖
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๖
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๗
ช่องทางการร้องเรียน	๗

## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขานุการ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบ เฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้สาธารณชนสุ่อำเภอ ทราบและ พิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต/กล่าวหา จะนำมา ตรวจสอบข้อมูลตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย -ทำรายงาน	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ สาธารณสุขอำเภอ เพื่อทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล -ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพ.สต./ สอน.ของผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต/กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหา ข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำ หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ทราบ		กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ



## ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานนิติการ

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ Network Online ผู้ร้องมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง และอื่นๆ
- (๒) ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- (๓) วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เสนอสาธารณสุขอำเภอ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
- (๔) ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
- (๕) ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

### การต่อต้านการทุจริต

#### ๑. ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

#### ๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก ไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้นำหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สากเหล็ก สรุปรทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

#### **คำจำกัดความ**

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สากเหล็ก กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพฤติมิชอบ** หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ การอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สากเหล็ก

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สากเหล็ก

### หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือ

นอกเหนืออำนาจหน้าที่

#### ๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

#### ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถาม และบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดำเนินงาน โครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอสาทเหล็ก

#### ๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

#### ๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

#### ๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอสาทเหล็ก สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก

(๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๖๙ ๙๐๔๑

(๓) ร้องเรียนผ่านทาง [สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก \(saklekhealth.com\)](http://saklekhealth.com)

### ๑.๓ ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑.๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็กทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก เฝ้าระวังและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็กทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก ต่อไป

## ๑.๕ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก (saklekhealth.com) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อกับตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด
- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสาทเหล็ก

### ๑. ไปรษณีย์

- (๑) หนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต (ลงชื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด)
- (๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ )

๒. ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๖๙ ๙๐๔๑

๓. เดินทางมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ด้วยตนเอง

ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๕๙๐-๒๘๗๖-๗
๔. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗
๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์