

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการงานบริการ กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑. ขอบเขตการให้บริการ	<p><b>งานที่ให้บริการ</b> การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป</p> <p><b>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</b> ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม (หลังใหม่) โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔ วันเวลาการให้บริการ เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์)</p>
๒. หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข	<p><b>คำนิยาม</b></p> <p><b>เรื่องร้องเรียน</b> หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เช่น การประพัตติมิชอบตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวลจริยธรรมข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ</p> <p><b>การจัดการเรื่องร้องเรียน</b> หมายรวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล</p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านบวก ด้านลบ รวมถึงทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ</p> <p><b>ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์</b> หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล</p> <p><b>ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b> หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกับทางโทรศัพท์</p> <p><b>การดำเนินการ</b> หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อหรือที่อยู่ชัดเจน</p> <p><b>การกล่าวหา</b> หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นการประพัตติมิชอบตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวลจริยธรรมข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง</p>

	<p><b>การสืบสวน</b> หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดหรือไม่</p> <p><b>การสอบสวน</b> หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายเพื่อที่จะให้ได้ทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ หรือพิสูจน์เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดหรือไม่</p> <p><b>เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน</b> หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p>			
	<p><b>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</b></p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการงาน มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>			
<p>๓. ขั้นตอนและระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง / เหตุการณ์และพยานหลักฐาน</p> <p>๓.๑.๒ บันทึกข้อมูลในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๖๐ นาที</p> <p>๑๕ นาที</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- งานสารบรรณ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและการดำเนินการ</p>	<p>๓.๒.๑ วิเคราะห์ข้อเท็จจริง สรุปรายงานเอกสาร</p> <p>๓.๒.๒ กรณีไม่มีมูล เสนอหัวหน้าหน่วยงานสั่งยุติเรื่อง</p> <p>๓.๒.๓ กรณีมีมูล เสนอหัวหน้าหน่วยงานสั่งสืบสวน (เว้นแต่เป็นกรณีความผิดปรากฏชัดแจ้งหรือผู้ถูกกล่าวยอมรับว่าได้กระทำความผิด)</p> <p>๓.๒.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน (แล้วแต่กรณีความผิด)</p> <p>๓.๒.๕ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนและจัดทำรายงานผล/เยียวยาแก้ไขเสนอหัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>๓.๒.๖ หัวหน้าหน่วยงานพิจารณารายงานและสั่งการ</p>	<p>๑ วัน</p> <p>๑ วัน</p> <p>๑ วัน</p> <p>๓๐ วัน</p> <p>๙๐ วัน</p> <p>๓ วัน</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>- นิติกร</p> <p>- นิติกร</p> <p>- คณะกรรมการ/ผู้มีอำนาจตรวจสอบข้อเท็จจริงแห่งคดี/นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p>

	๓.๓ แจ้งให้ หน่วยงาน/ผู้ ร้องเรียนทราบการ ดำเนินการ/ผล ดำเนินการ	แจ้งหน่วยงาน/ผู้ร้องตาม หลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	ภายใน๑๕ วัน นับแต่ รับเรื่อง	- นิติกร
๔. รายการเอกสาร และหลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับ ความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรมีเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่ามีมูลที่ควร ตรวจสอบหรือแก้ไขหรือไม่อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			
๖. ส่วนงานที่ เกี่ยวข้องกับการรับ เรื่องร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สมุทรสงคราม			
	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน		
	กลุ่มกฎหมาย	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย และทั่วไป		
	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช สาธารณสุข	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุที่ ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล		
	กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ		
	กลุ่มงานประกันสุขภาพ	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย		
	กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย	การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ		
	กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ	โรคติดต่อ ภัยสุขภาพ		
๗. ช่องทาง ร้องเรียน	๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังการแสดงความคิดเห็น อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้น ๑ หน้าห้องประชาสัมพันธ์ ๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๒๐๒ หมู่ ๓ ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ ๗.๓ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ / โทรสาร ๐ ๓๔๗๑ ๑๑๒๔ - กลุ่มกฎหมาย ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔ - กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๘ - กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๒ - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๓ - กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๑๐ - กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๗			
๘. อื่น ๆ				

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
(FLOWCHART)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง
๑	ผู้ร้องเรียน	- ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน สอบถามข้อมูล อาทิ ชื่อนามสกุลผู้ร้องเรียน ชื่อร้องเรียน/กล่าวหา ช่องทางการติดต่อ หลักฐาน (ถ้ามี)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๖๐ นาที	หลักฐานการร้องเรียน
๒	รับเรื่องร้องเรียน/ ลงทะเบียน	- ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๕ นาที	ทะเบียนคุมและบันทึกการรายงานการรับเรื่อง
๓	พิจารณาวิเคราะห์ ประเด็นร้องเรียน	- วิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน แยกตามประเภทข้อร้องเรียน สรุปประเด็นเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อส่งการในขั้นตอนต่อไป	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	บันทึกการรายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงาน
๔	เสนอ หัวหน้า หน่วยงาน	- นำเรื่องเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาตามเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๔.๑ กรณีมีมูล มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ๔.๒ กรณีไม่มีมูลสั่งยุติเรื่อง	หัวหน้าหน่วยงาน	๑ วัน	บันทึกการรายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงานและบันทึกความเห็น
	กรณี ไม่มี มูล ↓ ยุติเรื่อง				
	กรณีมีมูล				
๕	มอบหมายหน่วยงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผล	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เอกสาร พยานหลักฐาน และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ และการเยียวยาแก้ไขโดยเร็ว	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๙๐ วัน	ข้อสั่งการ รายงานพยานหลักฐาน
๖	จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน	- เมื่อได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น/สืบสวนเบื้องต้นพบว่า เป็นคดีต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ก็ให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓๐ วัน	บันทึกเสนอทำคำสั่งแต่งตั้ง
๗	แจ้งการดำเนินงานหรือ ผลการดำเนินงานไปยัง หน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน	- เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหรือได้ดำเนินการประการใดไประยะเวลาหนึ่งแล้วให้แจ้งหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือแจ้งหน่วยงานและผู้ร้อง
๘	จัดเก็บผลการ ดำเนินงาน	- จัดเก็บผลการดำเนินงานและ/หรือ รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบ และพยานหลักฐานในทะเบียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	แฟ้มเก็บผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม โทร. ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔  
ที่ สส ๐๐๓๓.๐๑๑/๒๒ วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง คู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

## ๑.ความเป็นมา

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยการนำกรอบการประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. มาขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัดเป็นแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในระบบ MITAS เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มุ่งเน้นให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลักภายใต้แนวคิด “จุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration)” เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการพื้นฐานที่จำเป็นผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน ๙ ตัวชี้วัด รายละเอียดปรากฏตามคู่มือผู้ตรวจประเมินแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๑)

## ๒.ข้อเท็จจริง

ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใสกำหนดให้หน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม กลุ่มกฎหมายจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๒ และ ๓)

## ๓.ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบคู่มือการดำเนินงานดังกล่าวพร้อมประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ

## ๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามเสนอ โปรดเห็นชอบคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ฉบับ และอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

อนุญาต

๕๒/๓๐

(นายสันทิต บุญยะสง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

16 ม.ค. 2566

(นางสาวสุพิชชา ตุ่มสวัสดิ์)

นิติกร

นางสาวสุพิชชา ตุ่มสวัสดิ์




นิติกรชำนาญการพิเศษ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม	
วัน/เดือน/ปี : 13 มกราคม 2566	
หัวข้อ: คู่มือการค้าเชิงกรณีเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
1. คู่มือการค้าเชิงกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
2. คู่มือการค้าเชิงกรณีเรื่องร้องเรียนกรมการคลังและกรมศุลกากร	
Linkภายนอก: เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม	
หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวสุพิชชา ตุ่มสวัสดิ์)	(นายศุภชัย เจริญทรัพย์)
ตำแหน่ง นิติกร	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ
วันที่ 13 เดือน มกราคม ปี 2566	วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม ปี ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายสมนึก สุวรรณร)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ 1 เดือน มี.ค. 2566 ปี	