



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี



คู่มือนี้ เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT)

คำนำ

////////////////////////////////////

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการที่วางไว้ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก ยังมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในภารกิจด้านต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการด้านสุขภาพผ่านหน่วยบริการในสังกัด ด้วยความสำคัญนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จึงเห็นความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนผู้รับบริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้การบริการงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดและหน่วยงานที่สนใจ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก



๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาตามการร้องเรียนนั้น ๆ

ประเภทของเรื่องร้องเรียน.....

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณนั้น ๆ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณปัจจุบัน

คำจำกัดความและนิยามศัพท์.....

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ รวมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่อำเภอดำเนินสะดวก

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย รวมถึงการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลจากประชาชน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย และการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียน, การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพัฒนาระบบร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง

“คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน” สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อนามสกุล/ที่อยู่ชัดเจน)

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในปีงบประมาณนั้น ๆ จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม และรอบ ๑๒ เดือน ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน

ระยะเวลาดำเนินการ.....

เปิดให้บริการในวันทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์, ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

ผู้รับผิดชอบงานการรับเรื่องร้องเรียน.....

ผู้รับผิดชอบงานการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยข้าราชการผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพ และบทบาทของหน่วยงานแก่ประชาชน ผู้สนใจหรือมีข้อสงสัยต่อการให้บริการของบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

๒. จัดทำข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งด้านภารกิจทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง และข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข

๓. จัดทำช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินงานของหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

๔. ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการ ที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน และแสวงหาข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนกรณีต่างๆ

๕. แจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องทราบ

๖. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับการมอบหมายจากสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ	๕ นาที	งานสารบรรณ
๓	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๔	นำเรียน/เสนอความคิดเห็น	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๕	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สาธารณสุข อำเภอดำเนิน สะดวก
๖	ดำเนินการตามคำสั่ง, สืบสวนสอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๓-๓๐ วัน	ผู้ได้รับ มอบหมาย
๗	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณารายงาน	๑ วัน	สาธารณสุข อำเภอดำเนิน สะดวก
๘	เห็นชอบ		
	ไม่เห็นชอบ		
๘	ดำเนินการตามคำสั่ง และรายงานเพิ่มเติม	๓-๗ วัน	ผู้ได้รับ มอบหมาย
	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณารายงาน	๑ วัน	สาธารณสุข อำเภอดำเนิน สะดวก
	ลงนาม		
	รายงานผลไปยังผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด	๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางสื่อสารต่างๆ.....

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางสื่อสารต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดเวลา ดังนี้

ช่องทางสื่อสาร	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๓๒๒๔ ๘๐๙๑-๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail และ เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.dndpho.org	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หรือไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ในระดับต่างๆ	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน.....

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดตามภาคผนวก โดยต้องมีรายละเอียดสำคัญ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ (ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ในทุกครั้งและทุกกรณีที่มีการร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ.....

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอโดยทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าว

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหามากที่สุด

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาในชั้นความลับ เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ โดยสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและ แนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในปีงบประมาณนั้นๆ จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม และรอบ ๑๒ เดือน ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน

มาตรฐานการดำเนินงาน.....

๑. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งมีการรายงาน ความคืบหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามกรอบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

๒. กรณีเมื่อพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนใด อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับ หน่วยงานอื่นๆ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ

เอกสารอ้างอิง.....

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙. [เข้าถึงเมื่อ ๘ มกราคม ๒๕๖๑]. เข้าถึงได้จาก <http://www.stopcorruption.moph.go.th/adm/files/userfiles/files/คู่มือปฏิบัติการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ปี ๕๙.pdf>

การอนุมัติใช้ “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน” เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และหน่วยงานในสังกัด



(นายศุภกร ลิขิตภิญโญ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้จัดทำคู่มือ



(นายสิทธิชน จันทร์แพง)

สาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

ผู้อนุมัติ

ภาคผนวก
(แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ (เจ้าหน้าที่อ่านให้ฟังโดยเข้าใจ)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ รบ ๐๔๓๒ /

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก
หมู่ ๕ ต.ประสาทสิทธิ์ อ.ดำเนินสะดวก
จ.ราชบุรี ๗๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดย () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ติดต่อ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....ลงวันที่.....

เรื่อง.....

..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขหนังสือรับที่.....ลงวันที่.....

โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐ ๓๒๒๔ ๘๐๕๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ รบ ๐๔๓๒ /

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก
หมู่ ๕ ต.ประสาทสิทธิ์ อ.ดำเนินสะดวก
จ.ราชบุรี ๗๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวกที่ รบ ๐๔๓๒ /.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามหนังสือที่อ้างถึงแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวกได้ขอแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน โดยปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นแย้งประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก ภายใน ๑๕ วัน และหากเห็นสมควรตามข้อเท็จจริงที่นำเรียนนี้ เมื่อพ้นกำหนดดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐ ๓๒๒๔ ๘๐๙๑



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก

 โทร ๐๓๒ ๒๔๘ ๐๙๑ - ๒  E-mail dndpho@hotmail.com