



MOPH

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา  
ประจำปี ๒๕๖๕



งานนิติการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา  
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา  
<http://muangyala.ddns.net>

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
ประเภทข้อร้องเรียน	
๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	๒
๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยนี้จัดทำขึ้นในระยะเริ่มแรกของการดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์กรให้รองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบันปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจงหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตของกระบวนการ คำจำกัดความ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยต่อไป

งานนิติการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา  
ตุลาคม ๒๕๖๔

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา

๑.๒ เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๒. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ซึ่งการร้องเรียนจะต้องระบุชื่อตัวบุคคล/กิจกรรม/งาน ที่ผ่านการร้องเรียนอย่างชัดเจนและต้องแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้ หากไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่เข้าข่ายเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท

**ช่องทางการร้องเรียน** หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา รับทราบถึงข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ในการประชุม
๓. หนังสือหรือจดหมาย ส่ง งานนิติการ เลขที่ ๑๙/๑๕ ถ.วงเวียน ๒ ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา
๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๓๒๘ ๓๕๐๒
๕. โทรสาร ๐ ๗๓๒๐ ๓๖๖๕
๖. กล่องรับความคิดเห็น ติดตั้งภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา
๗. ข้อความผ่านสื่อต่าง เช่น กลุ่ม LINE และเว็บเพจ <http://muangyala.ddns.net>

**ประเภทข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งไว้ ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียน
  - ๑.๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
  - ๑.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ข้อเสนอแนะ
๓. ข้อคิดเห็น
๔. คำชมเชย

โดยมีเนื้อหาที่กล่าวเรื่องของความบกพร่องของการบริการหรือพฤติกรรมของบุคลากร และเรื่องของความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลาโดยตรง

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เช่น บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา บุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา เป็นต้น

### ๓. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา ที่ ๓๖ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

(๑) นายคันธวุฒิ พลอยอุบล	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธานกรรมการ
(๒) นายวราวุธ เจริญสิน	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
(๓) น.ส.อาฟีพะห์ เจ๊ะมามะ	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
(๔) นางสาวนุรีย์ยะ สามะอุ	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการและเลขานุการ

### ๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
๑	- แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	
๒	- รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ	๒ วันทำการ
๓	- แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนฯ -แจ้งตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนฯ ภายใน ๒ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ	
๔	- สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	ประธานคณะกรรมการและเลขานุการ	
๕	- แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	-คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
๖	- รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อสาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา	ประธานคณะกรรมการ	๑๕ วันทำการ
๗	- แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	สาธารณสุขอำเภอเมืองยะลา	
๘	- รายงานผลการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารทราบปีละ ๒ ครั้ง	ประธานคณะกรรมการและเลขานุการ	ทุก ๖ เดือน ครั้งที่ ๑ ภายในเดือนเมษายน ของปี ครั้งที่ ๒ ภายในเดือนกันยายน ของปี

หมายเหตุ : การดำเนินการให้เป็นเรื่องลับ ทุกขั้นตอน