

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์
- ทางโทรศัพท์
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่Facebook

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอพิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการคณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

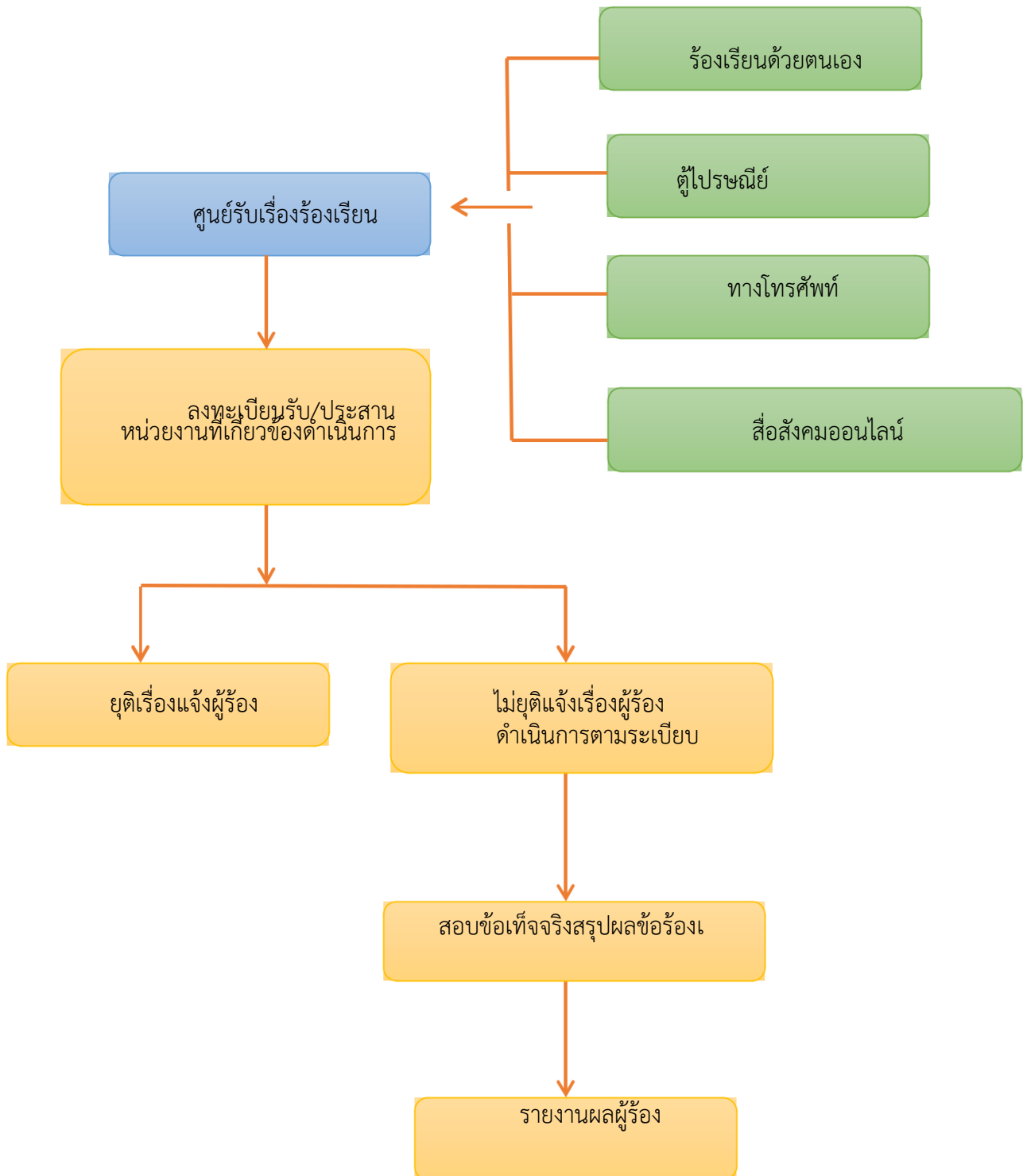
ขั้นตอนที่ ๕ ติแจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ ๖ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอสาธารณสุขอำเภอ

ขั้นตอนที่ ๖ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๗ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บ เป็นข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนิน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	15 วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

- 1) ตู้ไปรษณีย์(สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาโพธิ์ ถนนเศรษฐกิจ อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ 31120
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- 2) หมายเลขโทรศัพท์044 – 689113
- 3) สื่อสังคมออนไลน์

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยาน เอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)–ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ทำการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอพุทไธสง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....วันออกบัตร

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสงพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่องละ
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)ได้แก่

- | | |
|----------|---------------|
| ๑) | จำนวน.....ชุด |
| ๒) | จำนวน.....ชุด |
| ๓) | จำนวน.....ชุด |
| 4) | จำนวน.....ชุด |
| 5) | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน15วัน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	30 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	30 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	30 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	30วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ตู้ไปรษณีย์(สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาโพธิ์ ถนนเศรษฐกิจ อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ 31120
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์(ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- 2) หมายเลขโทรศัพท์044 – 689113
- 3) สื่อสังคมออนไลน์

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยาน เอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ