

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลชำสูง  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น  
ตามประกาศโรงพยาบาลชำสูง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลชำสูง

วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

จิรสุดารรรณ คำพรหมา

(นางจิรสุดารรנן คำพรหมา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปอำนวยการ

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

จักรกริช ไชยทองศรี

(นายจักรกริช ไชยทองศรี)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชำสูง

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเข้าเผยแพร่

วิษณุ สุขวิชัย

(นายวิษณุ สุขวิชัย)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓



โรงพยาบาลชั้นสูง  
CHONNABOT DISTRICT PUBLIC HEALTH

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ ลักษณะและเสรีภาพของชนชาติไทย มาตรา ๔๑ (๖) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวด้วยว่าด้วยภารกิจราชการ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชนิธิปัตย์กำหนดให้ด้วยกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการนิติบัญญัติ พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๗ การอำนวยความสงบและความเรียบร้อยของประเทศต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันก็ได้กับหน้าที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใต้กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา ๔๑ ในการมีส่วนราชการได้รับคำเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อบุคคลใด โดยมีข้อบุคคลและสาระตามสมควร ให้หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ถูกสุ่งไป และในการมีส่วนราชการนั้นที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยนี้ อาจจึงให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศนี้ ให้เปิดเผยข้อมูลย่อสูตรของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คุณมีปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนดังๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละหัวข้อตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้เพื่อทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการ การร้องเรียน ผู้จัดทำหัวข้อเป็นอย่างเช่นว่า คุณมีการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ ให้ไว้กับคุณมีฉบับนี้ผู้จัดทำหัวข้อที่รับฟัง ข้อมูลแนะนำ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสเดียว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ทำ	ก
สารบัญ	ก
ส่วนที่ ๑ บททำ	ก
๑. พื้นที่การและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสศักดิ์ในการพิจารณาและประชุมพิจารณ	๒
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประนาทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสศักดิ์ในการพิจารณา	๔
๒. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๓. ที่พ่อนไปปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
๓. การพิจารณาและข้อกระบวนการ	๗

ภาคผนวก

# บทนำ

## ๑. หลักการและบทบาท

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๒ หมวด ๗ สิทธิและเสรีภาพของคนต่างด้าว มาตรา ๔๙(๑) “บุคคลซึ่งมีสิทธิ  
เดินเรือทางเรือทุกประเภทที่ไม่พำนองภาระ แต่ให้รับจ้างและการพิจารณาโดยรวมเรือร่วม” และพระราชบัญญัติการค้าด้วยลักภัยและวิธีการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๔ การดำเนินการและความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๔ “เมื่อถ้วน ราชการได้ให้บังคับ  
ติดต่อจากประชาน หรือจากผู้บ่ารการค้าหักภาษีหักบันดาลที่อยู่ในจำนวนที่หัก สำหรับการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำขอ  
หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใต้กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๐ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือ  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งปฏิริยาทาง อุปกรณ์ ความสุขุม หรือปัญหาอื่นๆ ทางบุคคลใด ให้อ่านให้บุคคลและส่วนราชการทราบโดยทันที ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น  
ที่จะต้องดำเนินการทันทีในการแก้ไขอุบัติเหตุ แผนในกรณีที่เกี่ยวข้องบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบและดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ  
หรืออีเมลและช่องทางการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีการแจ้งสำหรับระบบเครือข่ายสาธารณะ มิให้เปิดเผยชื่อหัวขอที่อยู่ของบุคคล เสนอแนะ  
หรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลท่าสูง ให้ความสำคัญในการรับตัวนักเรียนจากผู้รับบริการ ผู้ถูกดำเนินการเชิงประชาน รวมถึง กรณีเจ็บ  
เบะ และการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติเสื่อมเสีย ภารกิจพิเศษ หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นระบบที่สำคัญในการ  
ดูแลสุขภาพรวม และความโปร่งใสของทางโรงพยาบาล เมื่อเจ้าหน้าที่เป็นการบิดเบือนให้ถูกแก้ไขหรือรับบริการมีเชิงลบ ที่จะต้องเรียนการให้บริการ  
หรือการปฏิริยาเจ็บปวดเจ็บปวด ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ความประทับใจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างประณีต ไม่สอดคล้องกับบริการด้วยความประทับใจ

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย จึงมีว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับประชาชน ไม่ลืกเลือน รวมถึงจะเป็นการบิดเบือน  
ให้เจ้าหน้าที่การปฏิบัติงานได้รับความเชื่อมั่นและตื่นเต้น การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสกันการทุจริตและ  
ประพฤติเสื่อมเสียของบุคคลที่เป็นบุคคล และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระบุชื่อ หักภาษี หักก្យาชา ที่เกี่ยวข้องกับการรับตัวนักเรียน รวมถึง  
มีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคคลทุกคนเข้ารับบริการ นำไปเป็นแนวทางในการปฎิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียน แจ้งเบาะแสกันการทุจริตและประพฤติเสื่อมเสีย และดำเนินการให้บุคคลเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดิมเดิม และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงถึงศักดิ์ศรีและวิธีการปฏิบัติงาน แนะนำให้บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย ให้ทราบทราบถึงและให้ประชันจากการดำเนินการ  
ที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

## การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

### ๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายความ คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในในหน่วยงาน ที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นผลของการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส ไม่ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของผู้ป่วยไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ได้กระทบ หน่วยงานไม่ตรง รวมถึงผู้เข้ารับการบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความ เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะบ่นเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้เข้ารับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน อื่น และ ให้ส่งต่อมาอ้างหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายความ ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการตัวแทนกฎหมายและสิทธิการบริหารราชการบ้านเมืองที่ ๙๙/๒๕๖๒ นราฯ ๓๔ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการ ตอบสนองการร้องเรียนและการจัดการไม่ต่ำกว่าหนึ่งเดือน ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในไม่เกิน ๗๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความ ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประทุมภาพที่ไม่ถูกต้อง เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายความ ผู้มีอำนาจลงนามให้สั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ให้กับการไม่เป็นไปตาม หลักคุณธรรมพิจารณาที่ดีที่สุด ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

“หน่วยงาน” หมายความ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

“เจ้าหน้าที่” หมายความ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ห้องน้ำราชการที่ใช้สักครู่ ช่างซ่อมซ่อมแซมฟิกิบัติงาน ให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

## ๒. ประบന্দรื่องเรียน/แจ้งข้อด้วย

ประบน্দ	นิตยาน	หัวข้อที่เป็นคุณธรรม
๑) การบริหาร จัดการ	การที่ดำเนินการตามภารกิจการบริหาร จัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดย พิจารณาด้วยประโยชน์และผลเสียทางสังคม การที่ต่อไปจะสามารถ ดูแล วัฒนธรรมที่จะ ดำเนินการ และประเมินทั้งด้านความต้องการของราษฎร ที่จะได้รับประโยชน์กัน	๑. การบริหารที่โปร่งใส และงบประมาณ ร่องเรียน โดยกล่าวถึงภารกิจบริหาร เจ้าหน้าที่อย่างโปร่งใสและมีผลลัพธ์ สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจ ๒. การบริหารงานที่ดีด้วยร่องเรียนโดย กล่าวถึง ผู้ที่มีบทบาทในการจัดซื้อ <sup>*</sup> จัดซื้อภารกิจรวมต่อในทางไม่ โปร่งใสและพยายามหลีกเลี่ยง ภารกิจรวมต่อเป็นทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร่องเรียน โดยกล่าวถึงภารกิจบริหาร และ ผู้ที่มีบทบาทในการจัดซื้อกิจกรรม <sup>*</sup> แต่งตั้ง การเลือนตำแหน่ง การ พิจารณาความต้องการของบุคคล และการ แต่งตั้งโดยชัย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยด้านการ บริหาร	กฎ ฉบับที่ ๔๗ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบ ควบคุมให้การบริหารเป็นไปอย่างโปร่งใส และ กำหนดแผนงาน ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารของผู้บริหารมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความ เวียบ剩 ให้ดำเนินด้วย ชัดเจน การวางแผนที่ให้เห็นแนวทาง ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๙	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ภารกิจอยู่ต่อว่า ด้วยวินัยด้านการบริหารที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
๓) การบิ gere ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีมาตรฐานมีที่ของการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในส่วนของกระทรวงการ และ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการที่ไม่ใช่กระทรวงการ และหน่วย กระทรวงการ ใน ในการให้บทเรียนมีการทุจริต	๑. การบิ gere เงิน พ.ศ. ๒. ค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่าปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในส่วน ของกระทรวงการ ฯลฯ
๔) ข้อแม้ทักษะ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่รัฐร่องเรียนให้ผู้มีความสามารถหน่วยงาน ร่องเรียนเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในหน่วยงานก่อตัวกัน การ ตรวจสอบให้กิจกรรมและยังคง อย่างดี อย่างทันท่วงที ต่อรัฐร่องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการให้ดีด้วยในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๔) การมีส่วนร่วม ที่เข้าถ่าย <sup>ผลประโยชน์ทั้งหมด</sup>	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการ ให้ตาม อ่านบทนำที่ได้ประชุมไปแล้วก่อนดำเนินการ แต่สับ <sup>เข้าใจไม่ลึกซึ้งนักหรือขาดความตื่นตัว</sup> ดำเนินการที่ดีและประทับใจ ให้กับคนของหรือ <sup>พวกร้องที่ใช้ภาษาที่เป็นไปไม่</sup> <sup>ไม่สุจดีต่อให้บิดเบือนเสียงผู้ฟังฯ</sup>	เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ <sup>ทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประชุม</sup> ของหน่วยงานที่ตนดูแลอยู่ ซึ่งเป็นการ <sup>ให้คำแนะนำท่องประชุมสำนักงานทั้งหมด</sup> <sup>ประชุมทั้งหมด</sup>
--	--	---

### ๓. หลักเกณฑ์ในการันตีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ด้วย

#### ๑. ใช้อ้อด์คำหรืออ้อด์ความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่

๒) วัน เดือน ปีของหน้าที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อที่ห้อง หรือหน่วยงานที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประยุกต์ชื่อเด่นชื่อสกุล ชื่อที่ห้อง หรือที่  
ชื่อหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ดูแลอยู่/ห้องทำงาน ห้องที่เจ้าหน้าที่ดูแล ดำเนินการสืบสาน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พลางเอกสาร พยานว่าด้วยและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีอยู่จริง ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง

๖) เป็นเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้รับทราบไม่ชอบธรรม อันมีผลจากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดี ของเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน

สอบสวน ให้ดูดื่น หรือว่าทราบเป็นอย่างดูดื่น และเก็บเป็นฐานข้อมูล  
๗) ไม่เป็นการร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ด้วยดี

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบันทึกที่ เว็บไซต์บัตรคนที่รัฐบาลไทย แหล่งข้อมูลเดียว และเพื่อพยายามดำเนินการสอบสวน<sup>ให้ดูดื่น</sup> ที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นไปตามติดตามและรักษาไว้ เมื่อรับที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เจ้าหน้าที่รับทราบจากผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาให้ดูดื่น

แล้ว

๑) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือที่กรุณาที่กฎหมายกำหนดให้เป็น<sup>การเฉพาะ เก็บรวบรวมและตรวจสอบด้วยตัวเอง</sup> ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วในมีผลการดำเนินการที่ดีที่สุด ที่กฎหมายกำหนดให้ดูดื่น

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากกรณีได้แจ้งให้ทราบว่าบุคคลที่อยู่บุคคลที่ตัวอักษร นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ที่ดูดื่นแล้ว<sup>ให้ดูดื่นในกฎหมายที่ให้ดูดื่นอยู่บุคคลที่ดูดื่นรับไว้ พิจารณาให้ดูดื่น เป็นเรื่องเฉพาะกรณี</sup>

#### ๔. ข้อควรดำเนินการเมื่อร้องเรียน

๑. กรณีศูนย์บริการด้านการแจ้งร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ  
ดังนี้

๑.๑ ติดต่อที่ดูดื่นของ โทรศัพท์บริการด้านการแจ้งร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประชุมชื่อร้องเรียนที่ศูนย์ร้องเรียน  
ร้องเรียน อาการเสื่อมเสื่อม ๑๒๙๙ สำนักงานคณะกรรมการคุณภาพแห่งชาติ และดูดูดื่นด้วยกัน

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียน เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุณภาพแห่งชาติ ๘๗ หมู่ที่ ๑ ถนนแจ้งสนิท  
ตำบล ชนบท อำเภอ ชนบท ชลบุรี ๒๐๑๖๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ ๐-๒๕๖๒-๑๗๗๙

๑.๔ กล่องรับความคิดเห็นที่ดูดื่นดูดื่น ภายในสำนักงานสำนักงานคุณภาพแห่งชาติ

๑.๔ ทท Facebook

๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประมวลเรื่องร้องเรียน
สำนักงานกฎหมาย กตุ. งานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติการของรัฐนักปฏิบัติน้ำที่ดินกฎหมายนิ่ง วันนี้ ทุกวัน ประพฤติไม่ชอบ และที่นำไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กตุ. งานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและรับทราบเรื่องปะรำในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กตุ. งานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	
ศูนย์ต้นแบบ	เจรจาไก่กลีชั้นร้องเรียน

๗. การประสานก่อเรื่องที่เกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งร้องเรียน/ร้องทุกท่าน

๗.๑ กรณีเป็นการขอร้องความช่วยเหลือทาง ประสานก่อเรื่องที่ผู้ควบคุมการของอสังหาริมทรัพย์ เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับอนุญาต ผู้ร้องขอได้รับที่

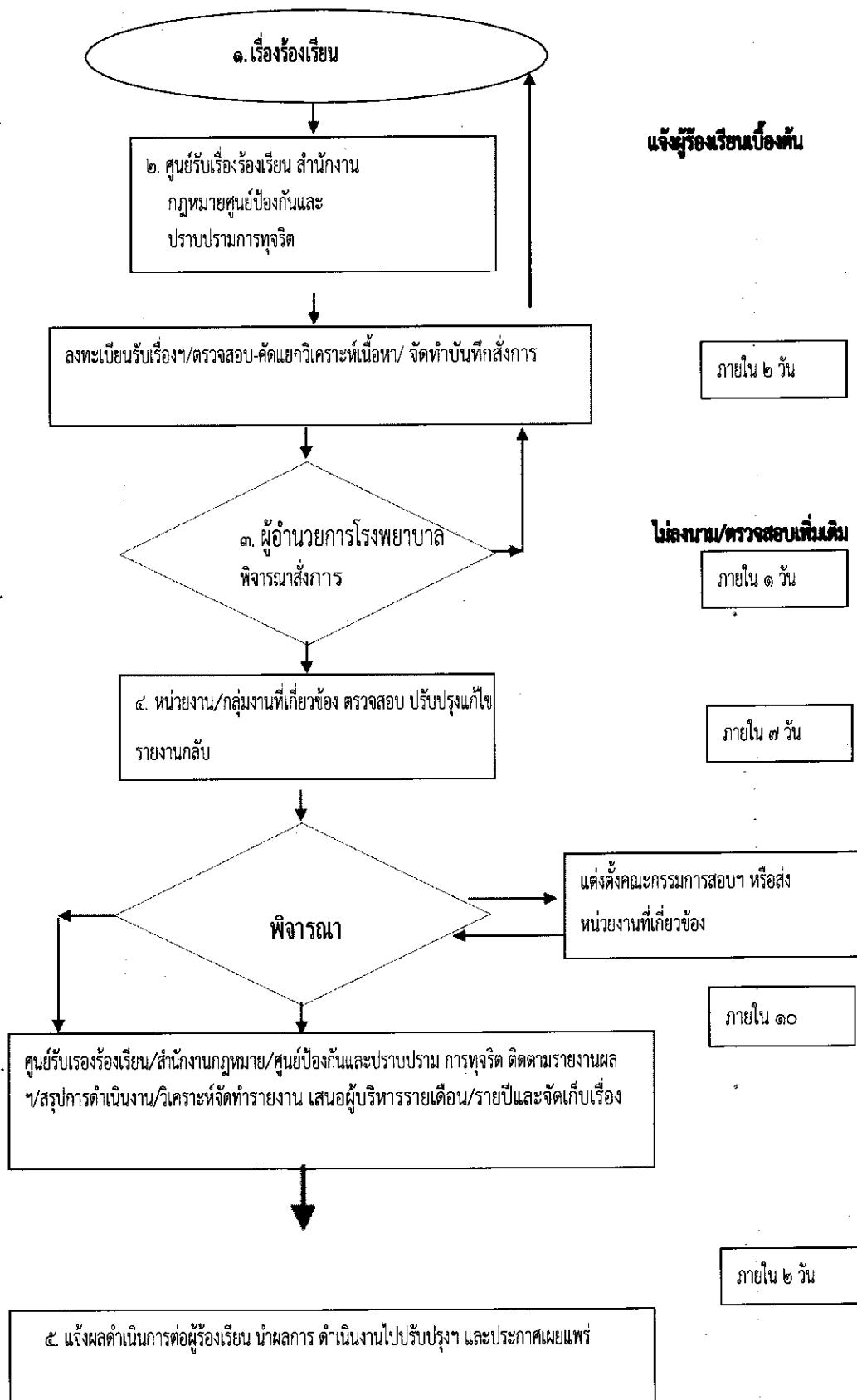
๗.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล้มเหลบ การจัดการของบุคคล พื้นที่ไม่ถูกดูแลรักษา เป็นต้น จัดทำบันทึกขอทราบ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ถูกดำเนินการรับมือโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นการไม่สามารถเข้ามาอยู่อาศัยในบ้านได้ คำนินิการ ประสานพัฒนาภารกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการตามที่ร้องขอและดูแลด้วยการให้ไว้ทุกครั้ง

๗.๔ ข้อร้องเรียนที่สื่อสารระหว่างหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ทราบไปรับในสื่อของหน่วยงาน ให้รับหน้าที่จัดทำ บันทึกขอทราบเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อทราบแล้วดำเนินการไปด้วย หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๔. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



## ๖. การพิจารณาประเมินผลของกระบวนการฯ

๙. กรณีที่ผู้รายงานให้รับรองว่ามีเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามมาตราพำนัช ๑๔ ให้ดำเนินการให้ผู้รายงานรับรองร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม เพื่อคำนึงถึงการต่อไป รวมถึงการดูแลสนับสนุนเรื่องร้องเรียนที่จะอนุญาติเมื่อเจ้าหน้าที่มีภาระ  
ดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รายงานที่ได้รับร้องเรียนร่วมกัน ซึ่งดำเนินการลงทุนและการ  
ดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมกับรายละเอียดคุณภาพและแบบฟอร์ม เสนอต่อสาธารณะชุมชนทบทวนฯ ๖ เดือน