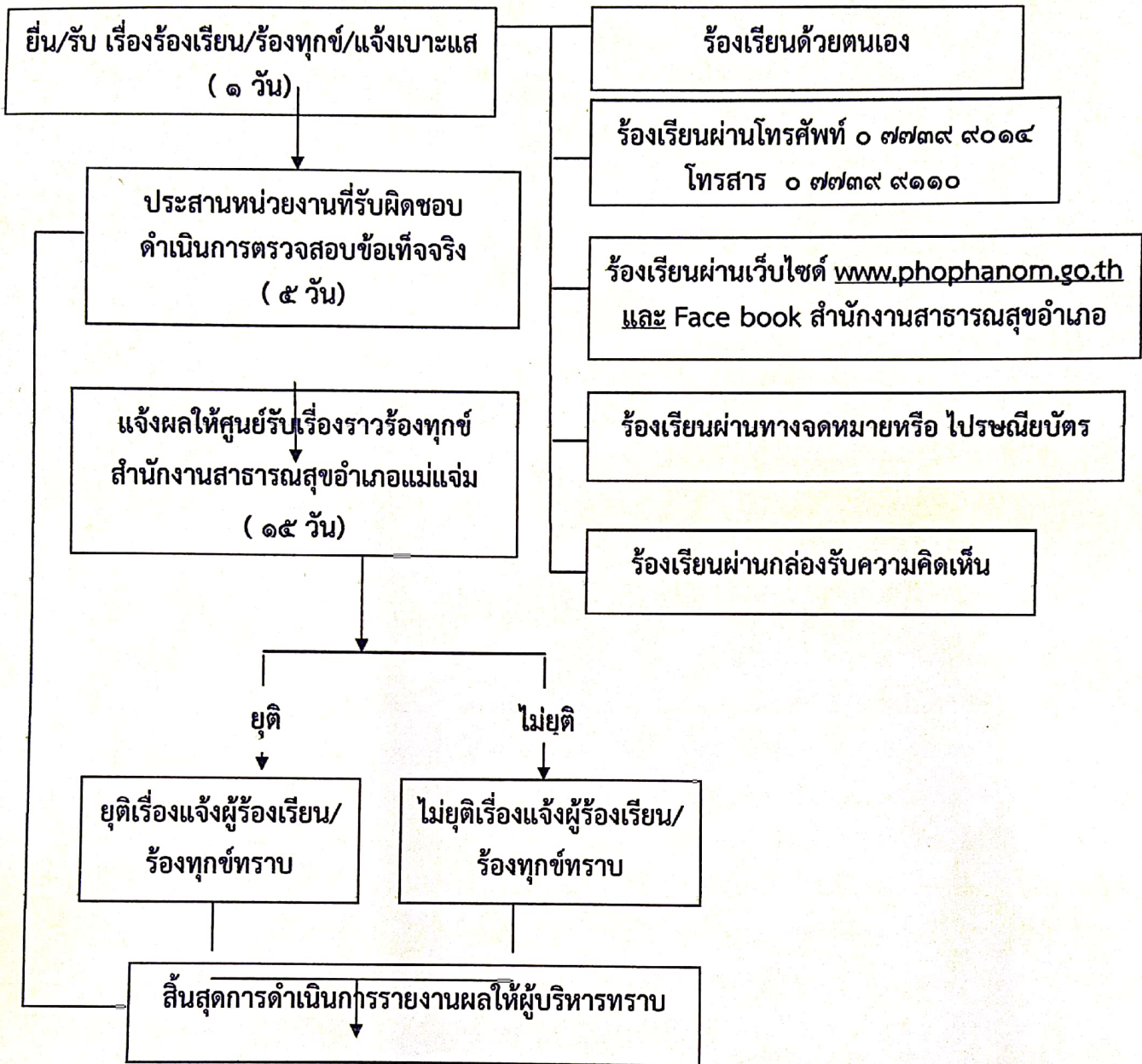


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



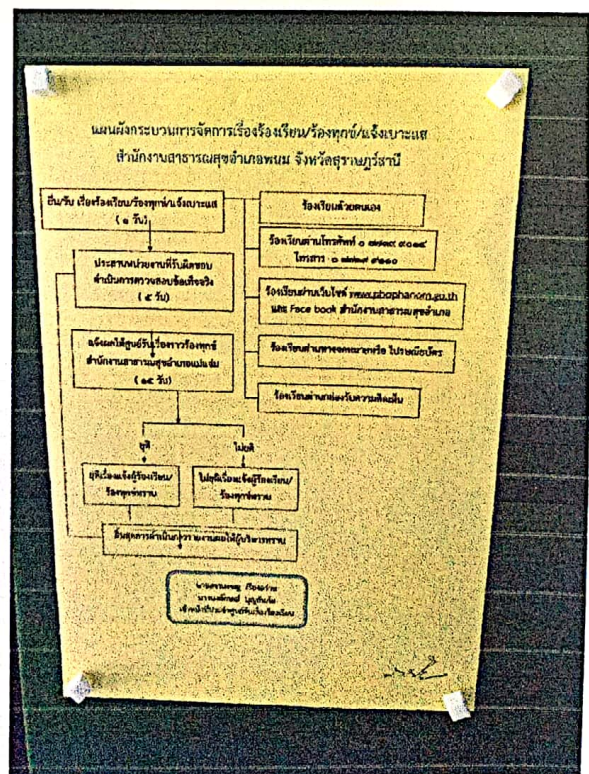
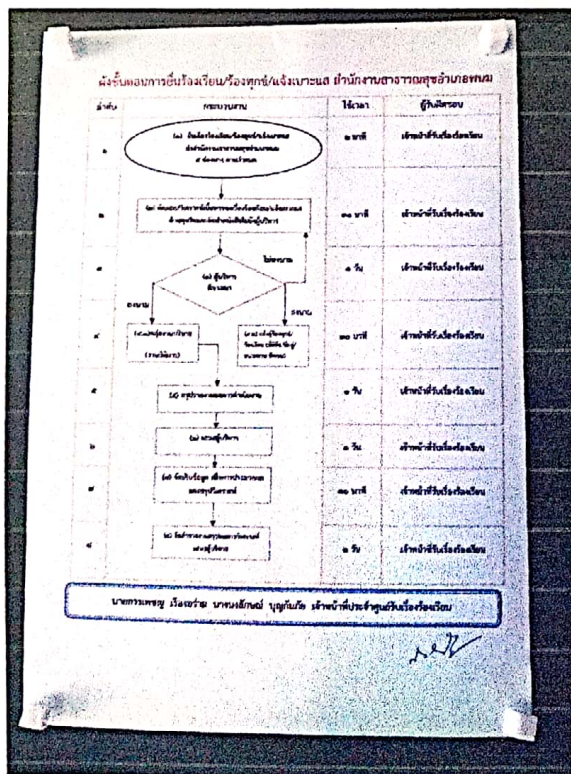
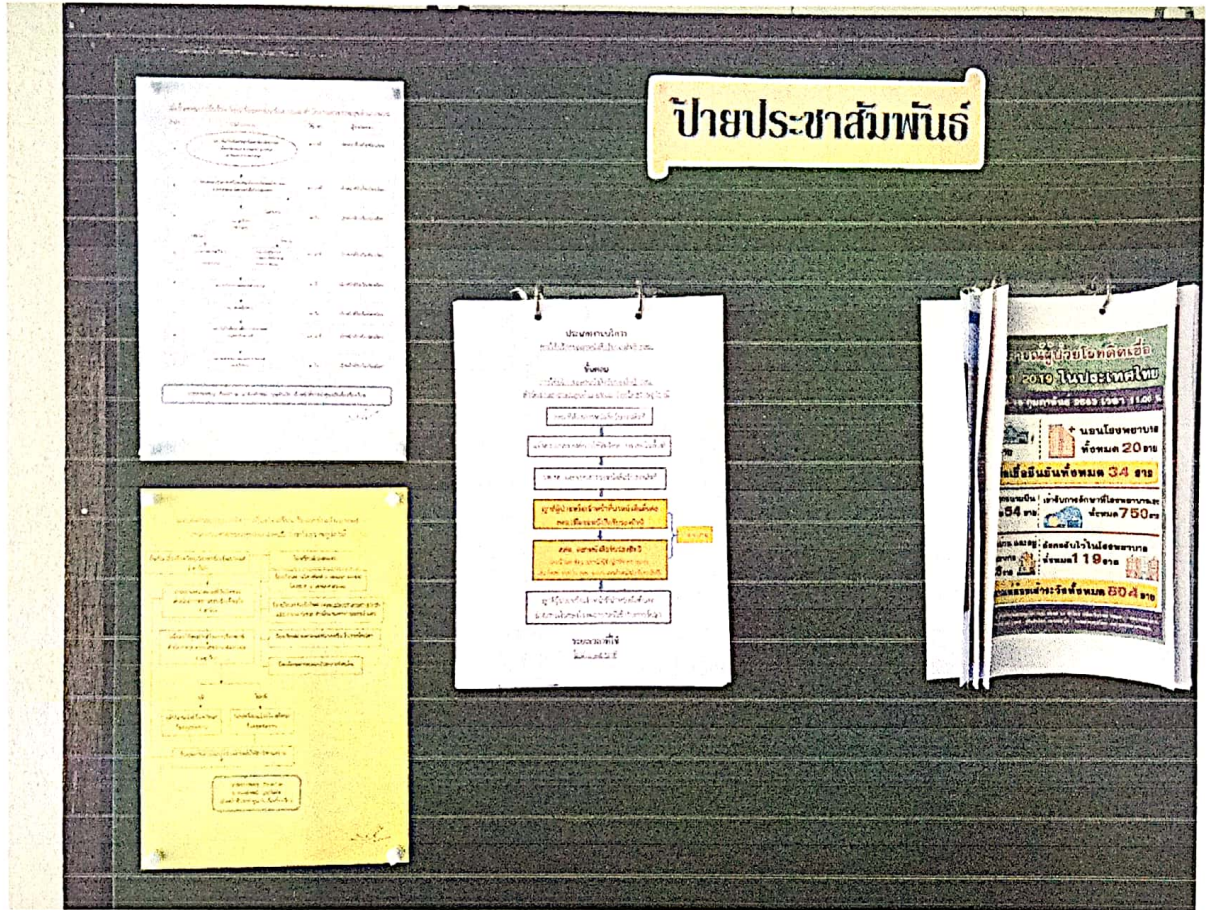
นายสรรเพชญ เรืองอร่าม  
นางนงลักษณ์ บุญกันภัย  
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ผังขั้นตอนการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ๕ ช่องทาง ตามกำหนด	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) ผู้บริหาร พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">(๔.๑) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">(๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ชัดเจน)</div> </div>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นายสรรเพชญ์ เรืองอร่าม นางนงลักษณ์ บุญกันภัย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ภาพถ่ายผังขั้นตอนยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ และผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม





คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส  
ของผู้ใช้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๗๐๑๔



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส  
ของผู้ใช้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๗๐๑๔

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการทำงาน ตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ให้บริการ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒



## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (โทรศัพท์)	๘
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๑๐

คู่มือการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

**หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**หน้าที่และความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**วัตถุประสงค์**

- ๑) เพื่อให้ผู้ใช้บริการ นำไปเป็นแนวทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
- ๓) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๕) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

#### คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกันทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book กล้องรับความคิดเห็น

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

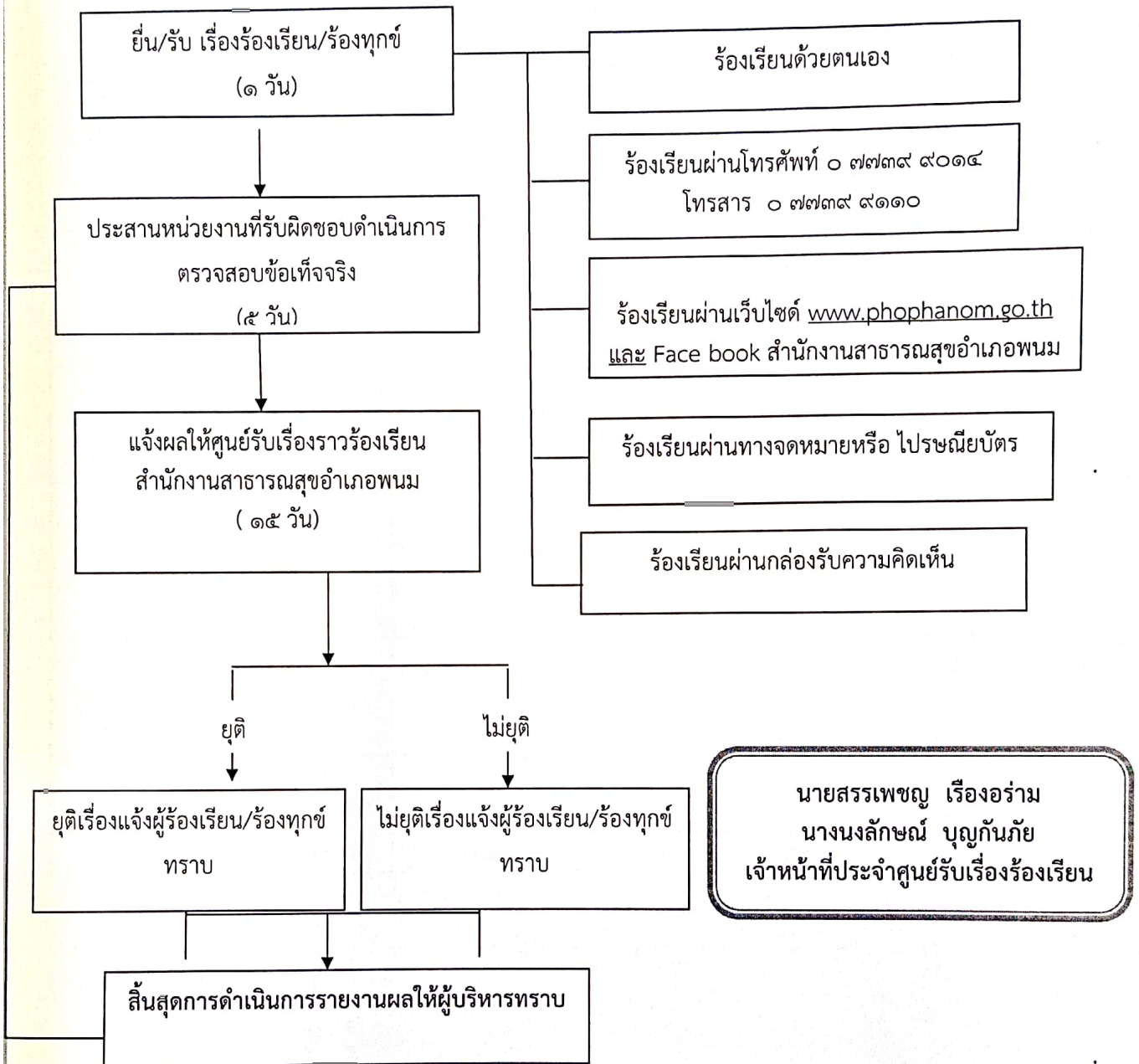
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



นายสรรเพชญ เรืองอร่าม  
นางนงลักษณ์ บุญกันภัย  
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม
- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม Face book ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์บัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้บริหารทราบ ทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

### มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ  
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส  
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่ บ้าน เลข ที่ ..... หมู่ ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหารื่อง

.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นความจริงและ  
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่ บ้าน เลข ที่ .....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....บัตรประชาชนเลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง

.....  
.....  
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี : คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของผู้ใช้บริการ

๘

ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ  
เพื่อตอบสนองรายงานผลการดำเนินงาน  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
(กรณีมีผู้ร้องเรียน)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( )  
ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/  
แจ้งเบาะแส ของท่าน ไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่  
.....และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และได้จัดส่ง  
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว  
ได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน  
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๘๐๑๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



สำเนาฉบับ

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สฎ ๑๑๓๒/



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
หมู่ที่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ที่ สฎ ๑๑๓๒/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง  
ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของท่าน ตามที่ท่านได้ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ไว้  
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....  
.....  
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน  
พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐