



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น

ที่ ขก ๐๖๓๓/๒๒

วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูเวียง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง เพื่อรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง ไปแล้วนั้น

ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นในทิศทางเดียวกันทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้อง ได้แก่

๑. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการดำเนินงานของหน่วยงานและขออนุมัติใช้คู่มือดังกล่าว พร้อมทั้งขออนุมัติเผยแพร่ Web Site หน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุมัติ และเผยแพร่ Website หน่วยงานต่อไป

(นางสาวกรวิกา น้อยเชียง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอภูเวียง

-ลงนามแล้ว และอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์

(นายสุระศักดิ์ เจริญคุณ)

สาธารณสุขอำเภอภูเวียง



คู่มือ

หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา
ในกรณีที่มีการร้องเรียน

ได้แก่

1. เรื่องการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่
2. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานเป็นส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำมาเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สาธารณสุขอำเภอภูเวียง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของศัพท์	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓
กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังขั้นตอนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔
แผนผังขั้นตอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
เอกสารอ้างอิง	๖

หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน

๑. เรื่องการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- เรื่องอื่นๆ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอุบลราชธานี <https://ssophuwang.go.th/>

๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สาธารณสุขอุบลราชธานี

๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอุบลราชธานี หมู่ที่ ๕๖๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดอุบลราชธานี ๔๐๑๕๐

๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓-๒๕๑๒๑๖

๕. E-mail : [ssophuwang1@hotmail.com](mailto:sso.phuwang1@hotmail.com)

๕. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ

เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดีการนำไป แก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย การ

๖. ติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

๘. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ยังขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอสาธารณสุขอำเภอ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หากผู้ขอรับบริการไม่ได้รับการติดต่อกลับ ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๙๑๒๑๖ , E - Mail : sso.phuwiang๑@hotmail.com

๙. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก ช่อง ทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

- ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอสาธารณสุขอำเภอ เพื่อเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงาน บริหาร

- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ

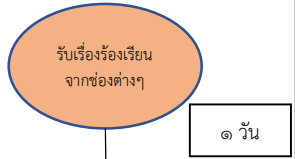
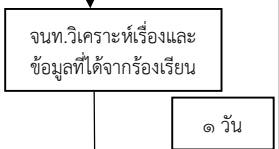
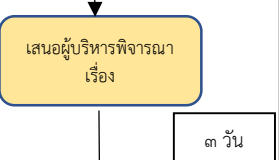
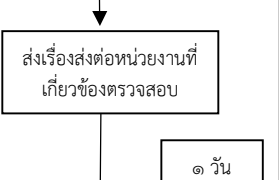
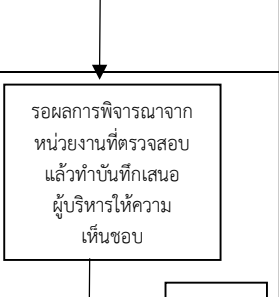
- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ที่ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

- ไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

กรณีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	<pre> graph TD A([รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ]) -- ๑ วัน --> B[จนท.วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากร้องเรียน] </pre>	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือ หน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่ รวดเร็ว ยิ้ม แยมแจ่มใส เติ้มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๒	<pre> graph TD B[จนท.วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากร้องเรียน] -- ๑ วัน --> C[เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง] </pre>	เสนอ สสอ. พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๓	<pre> graph TD C[เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง] -- ๓ วัน --> D[ส่งเรื่องส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ] </pre>	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้ง หนังสือแจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่อง ด้วย ความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔	<pre> graph TD D[ส่งเรื่องส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ] -- ๑ วัน --> E[รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบ แล้วทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ] </pre>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการ ตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ เป็น ธรรมชาติ การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การติดตาม เรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕	<pre> graph TD E[รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบ แล้วทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ] -- ๓ วัน --> F([แจ้งผลการ พิจารณา]) </pre>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) แจ้งผลการดำเนินการ สรุป เรื่องและท ำบันทึก เสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจาก หน่วยงาน ที่ ตรวจสอบมี ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ เจ้าหน้าที่มี ความเต็มใจใน การ บริการ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	เอกสารต่างๆที่ หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ สสอ. ทราบผลการ พิจารณา
๖	<pre> graph TD F([แจ้งผลการ พิจารณา]) -- ไม่ยุติ --> F F -- ยุติ --> G[ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติสั่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม] </pre>	ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติสั่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อ เรื่อง ร้องเรียนภายใน ระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ตรวจสอบ ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือ หน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่ รวดเร็ว ยิ้ม แยมแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๒		เสนอ สสอ. พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้ง หนังสือแจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่อง ด้วย ความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการ ตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ เป็น ธรรมชาติ การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การติดตาม เรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) แจ้งผลการดำเนินการ สรุป เรื่องและท ำบันทึก เสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจาก หน่วยงาน ที่ ตรวจสอบมี ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ เจ้าหน้าที่มี ความเต็มใจใน การ บริการ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	เอกสารต่างๆที่ หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ สสอ. ทราบผลการ พิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อ เรื่อง ร้องเรียนภายใน ระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ตรวจสอบ ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง สสอ.อุเวียง เจ้าหน้าที่รับ เรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอสาธารณสุขอำเภอ พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

.....

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง
แนบท้าย ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง
พ.ศ. ๒๕๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ..สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง วัน/เดือน/ปี : . ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ: ..คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และ เรื่อง การทุจริต ประพฤติมิชอบ รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. หนังสือบันทึกข้อความขออนุมัติใช้คู่มือ ๒. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ๑. เรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวกรวิกา น้อยเชียง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง (☒) อนุมัติ (☐) ไม่อนุมัติ ระบุเหตุผล  (นายสุระศักดิ์ เจริญคุณ) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเวียง วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกรวิกา น้อยเชียง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	