
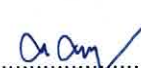



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก วัน/เดือน/ปี : ๓ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก และเอกสารที่เกี่ยวข้อง Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (..... น.ส.พรสวรรค์ ไชยสอน.....) ตำแหน่ง..... นิติกร..... วันที่.....๓.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔.....	ผู้อนุมัติรับรอง  (.....นางสาวศรีสรศักดิ์ ดวงประเสริฐ.....) ตำแหน่ง..... (หัวหน้า)..... นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ วิชาการในตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข (ด้านส่งเสริมพัฒนา)เชี่ยวชาญ วันที่.....๓.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (.....นาย เดชสิทธิ์) ตำแหน่ง..... นักวิชาการคอมพิวเตอร์..... วันที่..... 5.....เดือน.....มีนาคม..... พ.ศ. ๒๕๖๔.....	



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๙๐ หมู่ ๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐

โทร ๐ ๓๗๓๘ ๖๓๙๐

เว็บไซต์ <http://www.nayok.moph.go.th>

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นหน่วยรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ขึ้น เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานนิติการ ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เลขที่ ๙๐ หมู่ ๗ ตำบล เขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์ ๒๖๐๐๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๔๐ ต่อ ๓๑๖

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้มารับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ และไม่ว่าทางตรง หรือ
ทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขื่น/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มีติดต่อกับราชการผ่านทางช่องทางต่างๆ
โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่
ด้วยตนเอง ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือบัตรสนเท่ห์ หรือทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และตู้รับเรื่องร้องเรียน
และความคิดเห็น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๒. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก <http://www.nayokmoph.go.th>

๓. เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๕๐ ต่อ ๓๑๖

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น

๘.๑ กลุ่มงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านพฤติกรรมการให้บริการของหน่วยงาน
หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๘.๒ บันทึกลงในแบบฟอร์ม และประสานหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

๘.๓ ส่งบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพร้อมแนบใบแจ้ง

ให้ตอบกลับภายใน ๗ วัน

๘.๔ โทรศัพท์แจ้งเตือนหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนล่วงหน้า ๑ วันก่อนครบกำหนด ๗ วัน

๘.๕ เมื่อได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงาน โทรศัพท์ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องด้วยตนเอง ด้วยวาจา/หนังสือ/บัตรสนทนาก็	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.nayok.moph.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยมีรายละเอียดชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อทำสถิติและตรวจสอบติดตามผล

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการล่าช้าทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่ที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความตามแบบฟอร์มในคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทุกไตรมาส เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ความเสี่ยงในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (เฉพาะกรณีที่มีระบุชื่อนามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้เท่านั้น)

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ช่องทาง กลุ่มงานนิติการ เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๒. ช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก <http://www.nayok.moph.go.th>

๓. ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐ ๓๗๓๖๖๖ ๓๔๖ ต่อ ๓๑๖

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานนิติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาหมิ่น เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒.วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓.ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔.ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามรถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายกว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๑) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เสนอผู้บังคับบัญชารับทราบ

๓) ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และกลุ่มงานนิติการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พยานเอกสารและบุคคล

๔) ผลจากตรวจสอบ หากพบว่าเป็นกรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

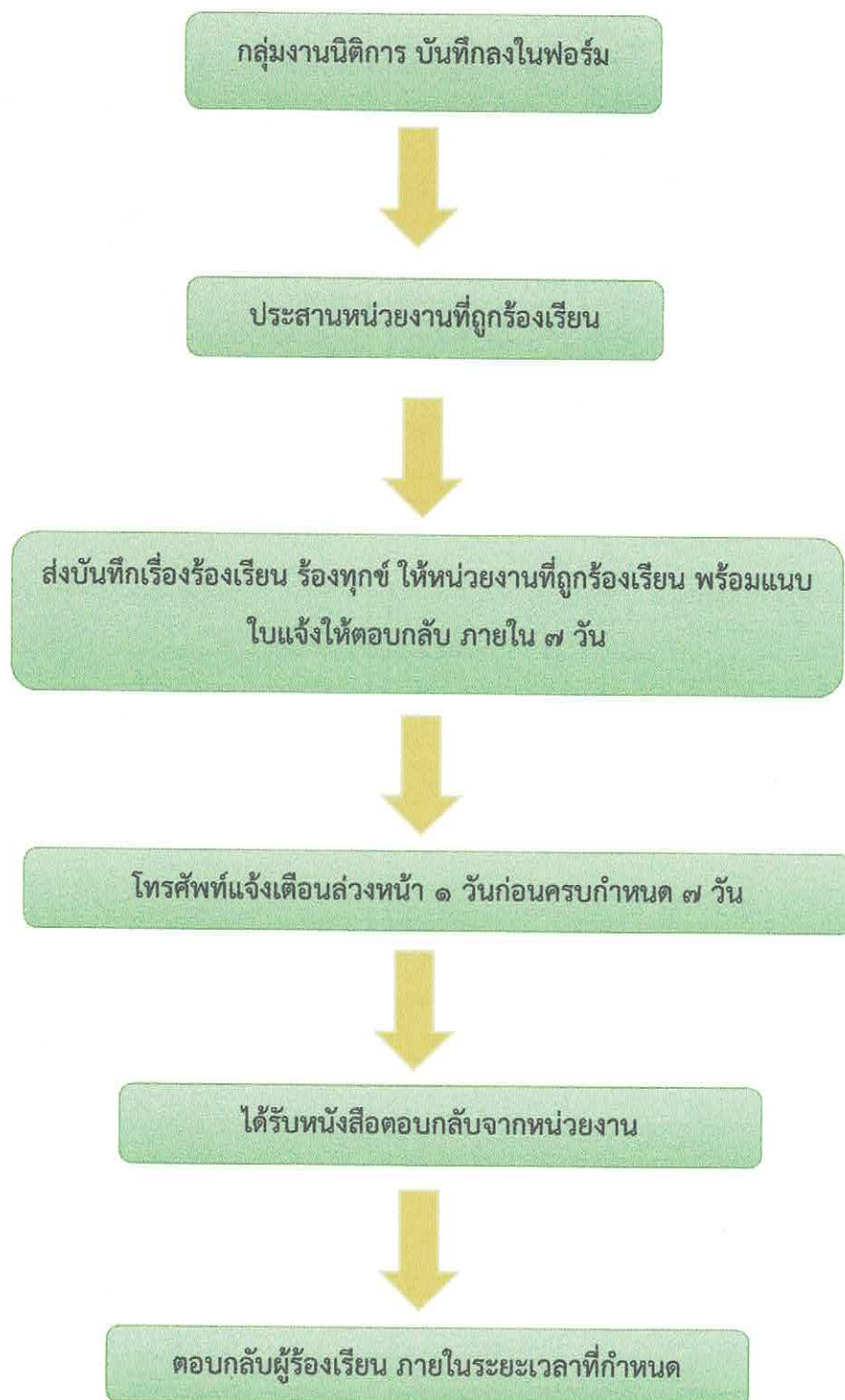
๕) กรณีมีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งแต่งตั้ง คกก.สอบสวน วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง และรายงานความคืบหน้าให้กับผู้ร้องเรียนแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบ

๖) คกก.สอบสวน สรุปผลการสอบสวนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

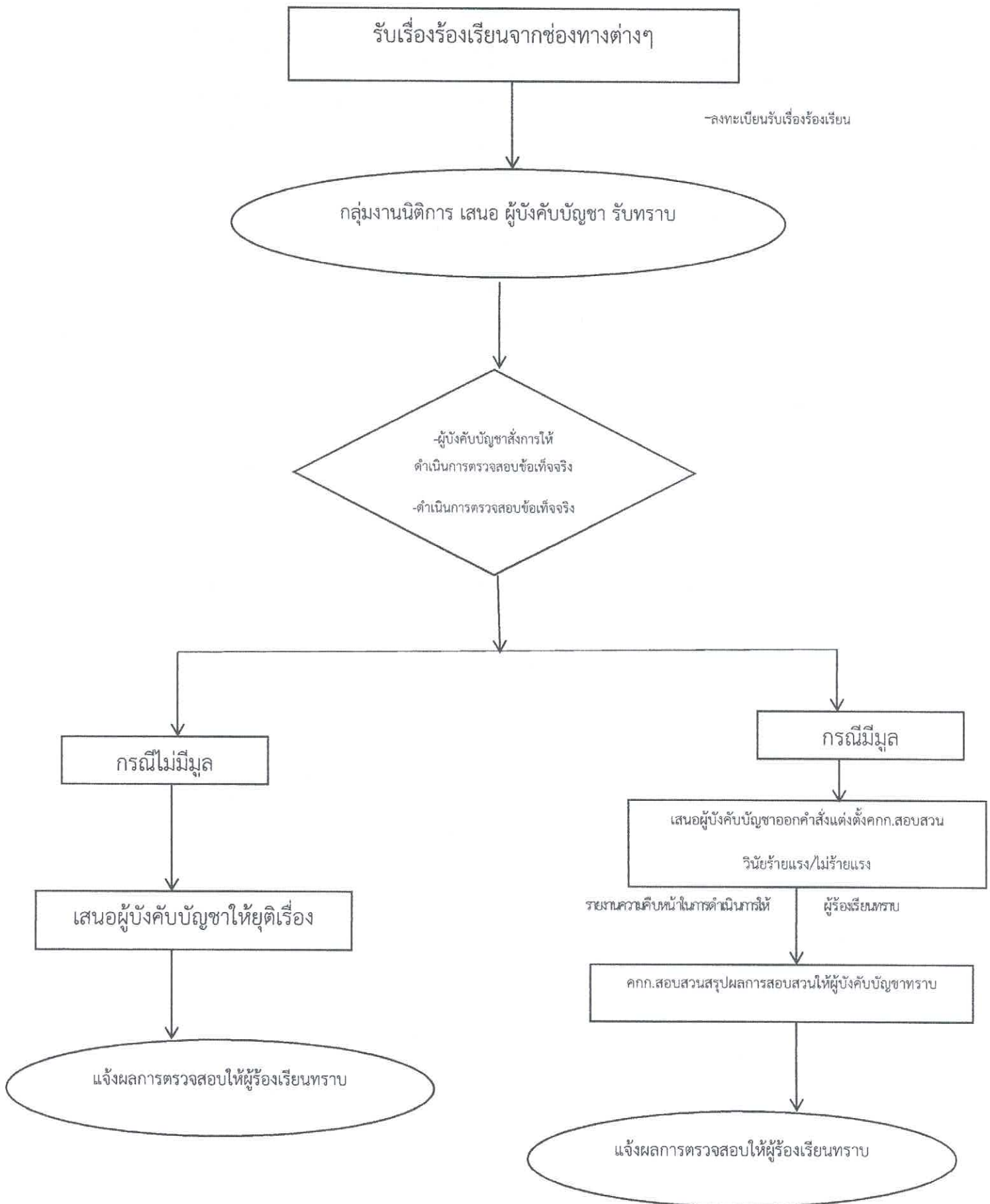
๗) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ภาคผนวก

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก



ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการร้องเรียน

- ◇ กลุ่มงานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐
ที่อยู่ ๙๐ หมู่ ๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐



- ◇ เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖



◊ หน้าเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

