



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล.๐๘๓๒/๙๗๘ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน

เรียน สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

เรื่องเดิม

ตามหลักการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยหน่วยงานจะต้องวาง Link แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงานในระบบ MITAS ที่แสดงถึงการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน ได้แก่

MOIT๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

MOIT๒.๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)

MOIT๒.๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

MOIT๒.๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

MOIT๒.๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

MOIT๒.๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

MOIT๒.๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่ และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

MOIT๒.๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (มีครบ ๕ รายการ)

MOIT๒.๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

MOIT๒.๒ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

MOIT๒.๓ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

MOIT๒.๔ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

MOIT๒.๕ ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

MOIT๒.๖ อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน

MOIT๒.๗ ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

MOIT๒.๘ นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

MOIT๒.๙ แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

/MOIT๒.๑๐ แผนการใช้จ่าย...

MOIT๒.๑๐ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

MOIT๒.๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

MOIT๒.๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

MOIT๒.๑๓ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

MOIT๒.๑๔ คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

MOIT๒.๑๕ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

MOIT๒.๑๖ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

MOIT๒. ๑๗ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

MOIT๒. ๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)

MOIT๒. ๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

MOIT๒. ๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

MOIT๒. ๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดง ความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

MOIT๒. ๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (แบบ สขร. ๑)

ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ มีการพัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์การดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่แสดงถึงการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน บนเว็บไซต์หน่วยงาน <http://www.ckkdph.go.th>

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้นำการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน บนเว็บไซต์ ดังรายละเอียดแนบเรียนมาพร้อมนี้



(นางสาววิดา รอดพ่าย)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

อนุญาต



(นายธานี ถือแก้ว)

สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก และหน่วยงานในสังกัด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ตามหลักการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน ได้แก่

MOIT๒. ๑ ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

MOIT๒.๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)

MOIT๒.๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

MOIT๒.๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

MOIT๒.๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

MOIT๒.๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

MOIT๒.๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่ และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

MOIT๒.๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (มีครบ ๕ รายการ)

MOIT๒.๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

MOIT๒. ๒ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

MOIT๒. ๓ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

MOIT๒. ๔ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

MOIT๒. ๕ ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

MOIT๒. ๖ อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน

MOIT๒. ๗ ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

MOIT๒.๘ นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

MOIT๒. ๙ แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการทำงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

MOIT๒.๑๐ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

MOIT๒.๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

MOIT๒.๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

MOIT๒.๑๓ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

MOIT๒.๑๔ คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

MOIT๒.๑๕ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

MOIT๒.๑๖ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

MOIT๒. ๑๗ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

MOIT๒. ๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)

MOIT๒. ๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

MOIT๒. ๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

MOIT๒. ๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดง ความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

MOIT๒. ๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (แบบ สขร. ๑)

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ มีการพัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์การดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่แสดงถึงการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ <http://www.cktdph.go.th>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



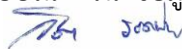
(นางสาววิดา รอดพ่าย)

(นายธานี ถือแก้ว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาววิดา รอดพ่าย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
ประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๖
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๗
- สรุปจำนวนการร้องเรียน	๘

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ๑๓๒ หมู่ ๕ ตำบลป่าแดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๗๐
โทร.๐ ๕๕๓ ๘๑๐๓ ๑

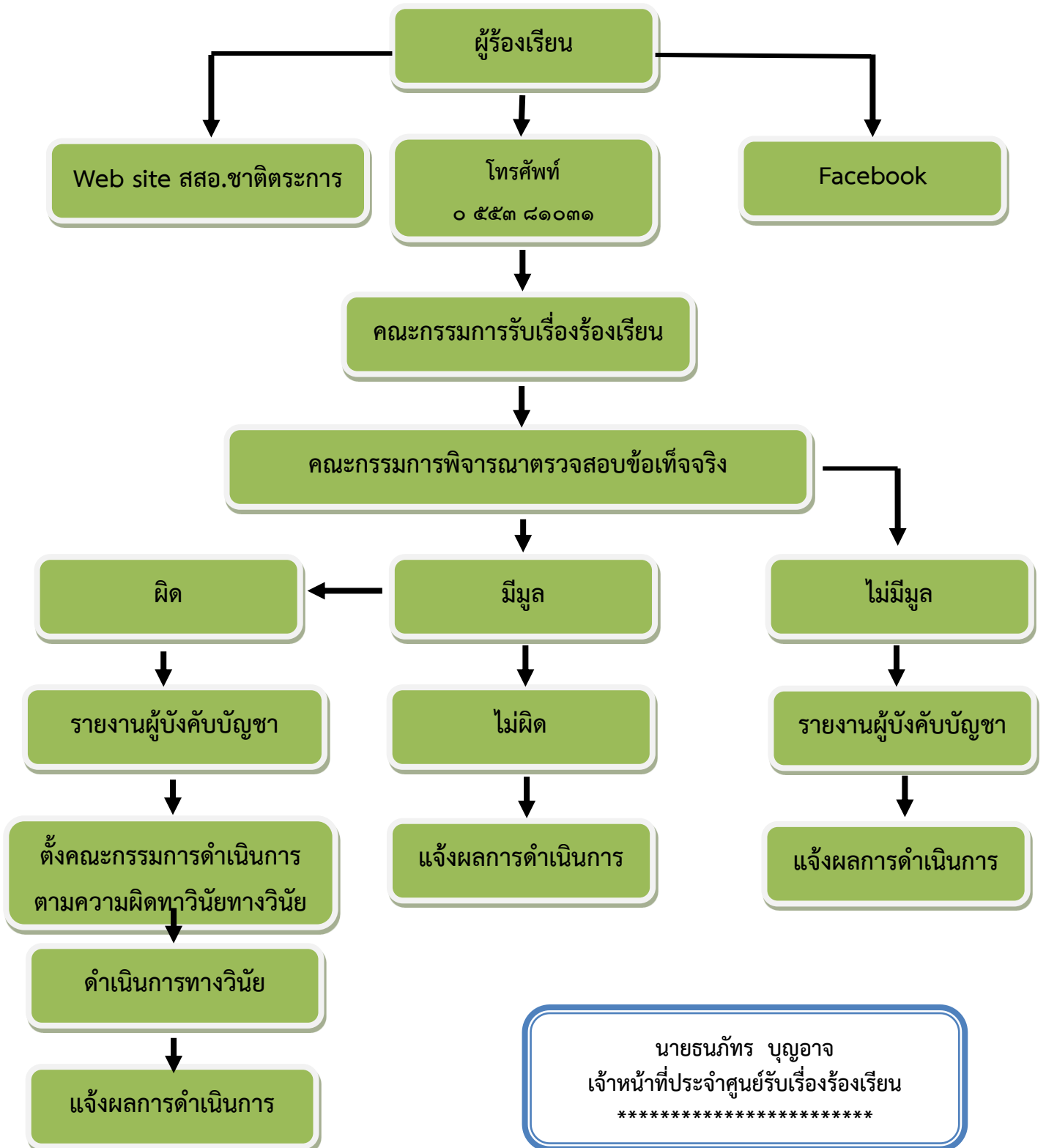
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

- กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
- ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ปีงบประมาณ.....

ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน

จากการดำเนินการเรื่องคณะกรรมการความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ (ITA) เน้นการปฏิบัติงานตามดัชนี ๕ ด้านประกอบด้วย ดัชนีด้านความโปร่งใส, ความพร้อมรับผิดชอบ , ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน , วัฒนธรรมในองค์กร และคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งทุกกิจกรรมตรวจสอบได้โดย ผู้รับบริการ , บุคคล , องค์กร. หน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือการร้องเรียน การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการในทุกชั้นตอน

ดังนั้น เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จึงแต่งตั้งข้าราชการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานบริหาร

๒. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

นายธนภัทร บุญอาจ

๓. ผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๓.๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป (การปฏิบัติการ/การบริการ)

๓.๑.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ		ประธานกรรมการ
๓.๑.๒. นายธนภัทร บุญอาจ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๑.๓. นายประจักษ์ แจงทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๑.๔. นายนิกรณ เมฆพัด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

๓.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ		ประธานกรรมการ
๓.๒.๒. นายธนภัทร บุญอาจ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๒.๓. นายประจักษ์ แจงทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๒.๔. นายนิกรณ เมฆพัด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบคำร้องทุกข์พิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากกรหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

๓. ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับ มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่างตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง
๔. แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป
๕. ให้ประธานกรรมการมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำศูนย์ฯ กรณีติดงานราชการอื่นให้ มอบหมายให้กรรมการผู้มีรายชื่อในลำดับรองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายธานี ถือแก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ