




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน.....สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี.....	
วัน/เดือน/ปี.....๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙.....	
หัวข้อ.....คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางจันทิมา ดวงแก้ว) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายธีระยุทธ เผ่ากัมหา) สาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายพลศักดิ์ หินผา) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙	



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง
จังหวัดอุบลราชธานี
โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระทรวงสาธารณสุข ในฐานะหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ ตลอดจนการประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนมดแดง

๔ มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๙
- แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๐
- แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับ การดำเนินการ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๑๒ ตำบลเหล่าแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบกระบวนการต่างๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอดอนมดแดง

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

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินการกระบวนการ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

WWW.SSODMD.THAIDDNS.COM

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

๔. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง E-mail: www.ssodmd@gmail.com

๕. ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

๖. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

๗. ร้องเรียนผ่าน สื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯ

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
๒. เรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ สสจ.ดอนมดแดง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของ จนท.สาธารณสุข -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	๑-๒ วัน	ภายใน ๑๕ วัน	ระยะเวลาตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบงาน	ผู้รับผิดชอบงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียนกลุ่มงานนิติการ สสจ.อุบลฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน e-mail ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี/สื่อต่างๆ	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

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

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตร
 ประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....วันออก
 บัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
 เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
 เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
 ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
 ๒).....จำนวน.....ชุด
 ๓).....จำนวน.....ชุด
 ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดงพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ อบ ๒๙๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง
ถ.คำไฮใหญ่-ท่าศิลา อ.ดอนมดแดง
จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ อบ ๒๙๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง
ถ.คำไฮใหญ่-ท่าศิลา อ.ดอนมดแดง
จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง ที่ อบ ๒๙๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอดอนมดแดง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๐ ๘๐๒๖