



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
และการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี



กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีเจตนารมณ์ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน จำเป็นต้องมีวิธีการและกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการเรื่องร้องเรียน

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และให้ประชาชนทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่องทางในการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

สารบัญ

คำนำ

บทที่

หน้า

๑. บทนำ	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์	๒
๑.๒ ขอบเขต	๒
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ ช่องทางการร้องเรียน	๓
๑.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๒. บทบาทหน้าที่และหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๕
๒.๑ บทบาทหน้าที่	๕
๒.๒ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๖
๓. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
๓.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๙
๓.๒ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๑๐
๓.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
๓.๔ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
๔. ภาคผนวก	๑๓
- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนด้วยตนเอง	๑๔
- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑๕
- ตัวอย่างหนังสือรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๑๖
- ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๑๗
- แบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๑๘

บทที่ ๑

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด^๑ เป็นความมุ่งหมายให้รัฐมีหน้าที่ให้บริการและส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขที่มีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี มีการควบคุม ป้องกันรักษา และฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการพัฒนาการแพทย์แผนไทย^๒ ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในเขตพื้นที่จังหวัดเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุศึกษา และการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง^๓

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ตระหนักถึงการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอันนำไปสู่ประสิทธิผลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและบรรลุเป้าหมายตามภารกิจของหน่วยงาน ตลอดจนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแนะนำการปฏิบัติงาน ติดตาม เร่งรัด ให้ดำเนินการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสะท้อนปัญหาและนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง วางแผนป้องกัน หรือหากมีเหตุเกิดขึ้นจะดำเนินการแก้ไขได้โดยไม่เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสียหายอย่างน้อยที่สุด ดังนั้น การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน โดยระบุไว้เป็นลำดับตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ จึงมีความสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

^๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๕.

^๒ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. ความมุ่งหมายและคำอธิบายประกอบรายมาตราของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐; สืบค้นเมื่อ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.

จาก https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2/ewt_dl_link.php?nid=1042&filename=index

^๓ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๐.

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑.๑.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องต่อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๑.๑.๓ เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนเป็นช่องทางแสดงข้อคิดเห็น เสนอแนะ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การตอบกลับผู้ร้องเรียน ตลอดจนขั้นตอนรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร

๑.๓ คำจำกัดความ

หน่วยงาน หมายถึง โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และกลุ่มงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับหน่วยงาน ผู้ซึ่งได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย ใช้สิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีกำหนดเพื่อให้พิจารณาดำเนินการ

ผู้รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นความเดือดร้อนเสียหาย หรือพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่ได้รับการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือการบรรจุแต่งตั้ง

ทุจริต^๔ หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่^๕ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ^๖ หมายถึง การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๑.๔ ช่องทางการร้องเรียน

๑.๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๑.๔.๒ ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๑.๔.๓ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๔๔ หมู่ที่ ๔ ถนนสิงห์บุรี-สุพรรณบุรี ตำบลต้นโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐

๑.๔.๔ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๘๑-๓๔๙๓ หรือ ๐-๓๖๘๑-๓๕๐๓

๑.๔.๕ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี singburihealth@moph.go.th

๑.๔.๖ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี lawsing17@gmail.com

^๔ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑.

^๕ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔.

^๖ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา ๓.

๑.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑) ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในภารกิจ ความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ใช้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือใช้วาจาไม่สุภาพ

๒) ร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสิงห์บุรี เช่น พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับ ทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติ ให้ใช้ประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๕.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๒) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสิงห์บุรี กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมาย จะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของหน่วยงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

บทที่ ๒

บทบาทหน้าที่และหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

อำนาจหน้าที่ หมายถึงทั้งอำนาจหน้าที่ปะปนกันอยู่ คือ เมื่อมีอำนาจแล้วก็มีหน้าที่ด้วย^๗ ซึ่งการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ของตน ถือเป็นพื้นฐานที่ควรยึดถือปฏิบัติ โดยการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่นั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อใช้วินิจฉัยและปฏิบัติตามด้วย

๒.๑ บทบาทหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๒.๑.๑ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี คือ กลุ่มกฎหมาย มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- ๑) เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
- ๒) ประสานงานและพิจารณามอบเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
- ๔) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของทุกกลุ่มงาน และเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๒.๑.๒ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของทุกกลุ่มงาน มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- ๑) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
- ๒) ดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียนตอบกลับผู้ร้องเรียน และรายงานผล

- ๓) จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน
- ๔) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและจัดส่งข้อมูลให้กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

^๗ สืบค้นเมื่อ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖. จาก <http://web.krisdika.go.th/acknowledgeDetail.jsp?code=16>

๒.๒ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ คือ หลักที่กำหนดไว้เพื่อใช้วินิจฉัยและปฏิบัติตาม^๘ การดำเนินงานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์เพื่อใช้ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้รับการปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและหน่วยงาน แต่อาจเป็นช่องทางให้ผู้มีเจตนาไม่โปร่งใสกลั่นแกล้งบุคคลอื่นได้ ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี จึงกำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) วัน เดือน ปี

๒) ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายและต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๖) เรื่องร้องเรียนไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์ จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยไม่ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน) ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

๗) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง

๒. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์ จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยไม่ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน) เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. ๖) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

^๘ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ; สืบค้นเมื่อ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖. จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

๕) เรื่องร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

อนึ่ง การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ที่ต้องยุติเรื่องนั้น กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล และเก็บเป็นข้อมูล กรณีการร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถชี้แจง ให้ข้อมูล หรือไกล่เกลี่ยจนเป็นที่ยุติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป หากเป็นการเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ซึ่งมีใช้การร้องเรียน หากมีข้อมูลและสาระตามสมควร พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้ลุล่วงไป



การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๕ เป็นหมวดเกี่ยวกับหน้าที่ของรัฐ กำหนดให้ “รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชน” เพื่อให้รัฐต้องดำเนินการในเรื่องที่กำหนดให้แก่ประชาชน “ทุกคน” หรือ “ทุกชุมชน” เป็นการทั่วไป หรืออาจกล่าวได้ว่า รัฐมีหน้าที่ทำให้สิทธิเป็นจริง หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่ทำหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้แล้ว ประชาชนและชุมชนสามารถติดตาม เร่งรัด หรือฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นได้^๙

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีเจตนารมณ์ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหมวด ๗ กำหนดแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา^{๑๐} ในกรณีที่ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้^{๑๑} ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย^{๑๒}

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานกระทำด้วยความคำนึงถึงสิทธิของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และมีวิธีการดำเนินงานตามหลักการแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยในบทนี้จำแนกการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ๒ ลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

^๙ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑.

^{๑๐} พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗.

^{๑๑} แห่งเดิม. มาตรา ๓๘.

^{๑๒} แห่งเดิม. มาตรา ๔๑.

๓.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีใช้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี และจากส่วนราชการอื่นเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒. ลงทะเบียนรับเรื่อง

๓. ตรวจสอบเรื่องว่าเข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่

๓.๑ กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ให้ยุติเรื่องโดยเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี และดำเนินการตามข้อ ๘ ถึง ข้อ ๑๐ ต่อไป

๓.๒ กรณีเข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามข้อ ๔ ถึง ข้อ ๑๐ ต่อไป

๔. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. รายงานความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง กรณีผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖. จัดการเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนดไว้

๗. สรุปข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงานเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๘. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

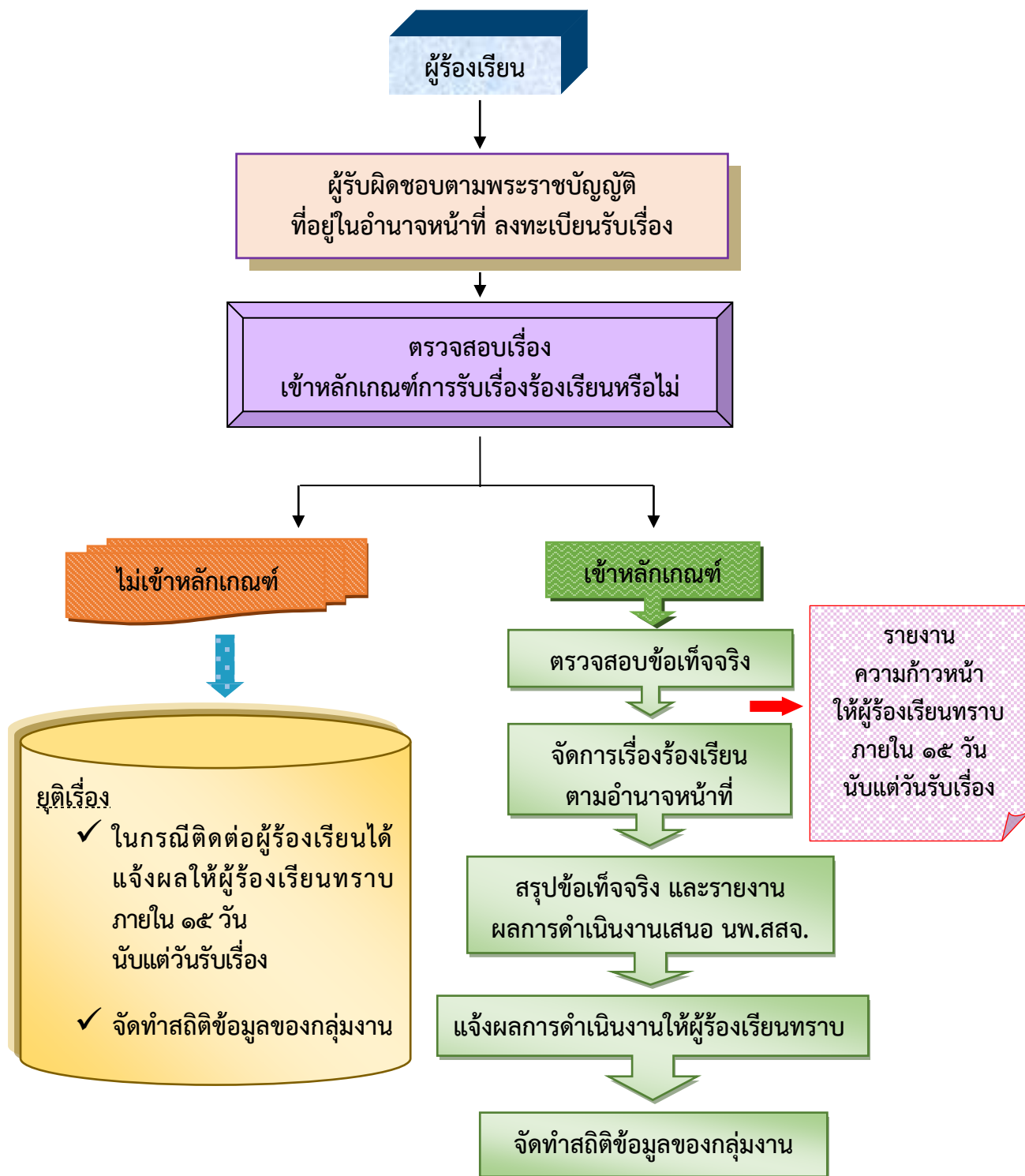
๙. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน

๑๐. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและจัดส่งข้อมูลให้กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนด

กรณีมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินงานให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง และไม่มีกฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนดระยะเวลาไว้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อผู้บริหารได้ตามความจำเป็น

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



หมายเหตุ ๑. ดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนด

๒. สรุปผลการดำเนินงานและจัดส่งข้อมูลให้กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๓.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินงานโดยกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี และจากส่วนราชการอื่นเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๒. ลงทะเบียนรับเรื่อง

๓. ตรวจสอบเรื่องว่าเข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่

๓.๑ กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ให้ยุติเรื่องโดยเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี และดำเนินการตามข้อ ๘ ถึง ข้อ ๑๑ ต่อไป

๓.๒ กรณีเข้าหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามข้อ ๔ ถึง ข้อ ๑๑ ต่อไป

๔. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ ขั้นตอนที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนดไว้ และสรุปความเห็นเป็นหนังสือเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ

๕. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. รายงานความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง กรณีผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๗. จัดการเรื่องร้องเรียนตามข้อสั่งการของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โดยปฏิบัติตามขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนด

๘. สรุปข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงานเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

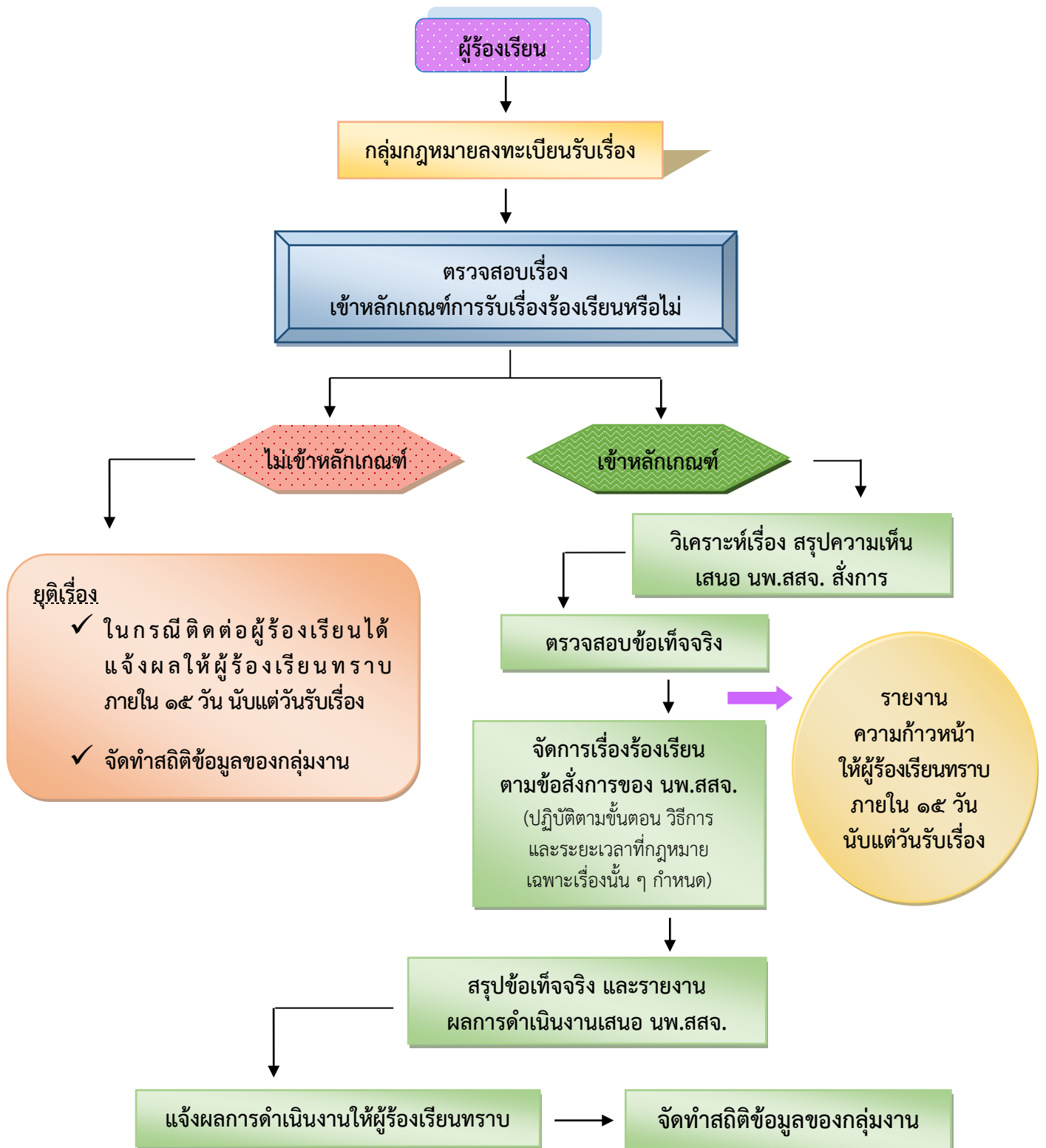
๙. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน

๑๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนด

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



- หมายเหตุ ๑. ดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ กำหนด
 ๒. สรุปลงผลการดำเนินงานและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

ด้วยตนเอง

แบบคำร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า..... ประสงค์ปกปิดชื่อ อายุ.....ปี
ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหา โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
หากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่าง

โทรศัพท์

แบบคำร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า..... ประสงค์ปกปิดชื่อ อายุ.....ปี
ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหา โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
หากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

ลับ



ที่ สท ๐๐๓๓.XXX/

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ถนนสิงห์บุรี-สุพรรณบุรี สท ๑๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียนชื่อผู้ร้องเรียน.....

อ้างถึง

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มงาน.....
 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้เมื่อวันที่.....
 กรณี..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มงาน.....
 ขอแจ้งว่าเรื่องที่ท่านได้ร้องเรียนนั้นอยู่ระหว่างการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/
 จัดการแก้ไขปัญหาหรือเรื่องอื่น ๆ (ระบุ).....หากได้ผลเป็นประการใด
 จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงาน.....

โทร. ๐ ๓๖๘๑ ๓๕๐๓ ต่อ XXX

โทรสาร ๐ ๓๖๘๑ ๓๕๐๒

ลับ

แบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ ๒๕xx
กลุ่มงาน.....

ลำดับ	วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน					เรื่องร้องเรียน	สถานะ		หมายเหตุ
		หน่วยงาน (ระบุ)	ด้วยตนเอง (/)	โทรศัพท์ (/)	อีเมล (/)	อื่นๆ (ระบุ)		แล้วเสร็จ ระบุระยะเวลา (วัน)	ระหว่าง ดำเนินการ (/)	
รวม							-			

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี