



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม

ที่ ๔ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้นำหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผ่านเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Moph ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม

เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายสมหวัง	อิฐรัตน์	สาธารณสุขอำเภอท่าตูม	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. นายบัญญัติ	ยังมี	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	คณะทำงาน
๓. นายบุญเลิศ	อินทร์งาม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๔. นายอัครพงษ์	แก้วยศ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๕. นายจารุวัฒน์	สาแก้ว	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๖. นางบุษบา	เล่าเรื่อง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน/เลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมหวัง อิฐรัตน์)

สาธารณสุขอำเภอท่าตูม



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม

ที่ ๕ /๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม ที่ ๔ /๒๕๖๒ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม เพื่อให้บริการสาธารณสุข บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูมและขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

๑. สาธารณสุขอำเภอท่าตูม เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม เกี่ยวกับข้าราชการ , ลูกจ้างประจำ , พนักงานกระทรวงสาธารณสุข , ลูกจ้างชั่วคราว และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอท่าตูมฝ่ายบริหาร เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม เกี่ยวกับข้าราชการ , ลูกจ้างประจำ , พนักงานกระทรวงสาธารณสุข , ลูกจ้างชั่วคราว และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือสาธารณสุขอำเภอท่าตูมในการดำเนินการที่สาธารณสุขอำเภอมอบหมาย

๓. ประธานโซนสุขภาพที่ ๑ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โซนสุขภาพที่ ๑

๔. ประธานโซนสุขภาพที่ ๒ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โซนสุขภาพที่ ๒

๕. ประธานโซนสุขภาพที่ ๓ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โซนสุขภาพที่ ๓

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราว...../

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าตูม ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมหวัง อีฐรัตน์)

สาธารณสุขอำเภอท่าตูม

ภาพกิจกรรม

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

