

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราว	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	๑
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๗. ขอบเขต	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
๑. คำจำกัดความ	๔
๒. ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ	๗
ภาคผนวก	๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติ และต้องมีที่เผยแพร่ให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ๑ หมู่ ๑๐ ถนนเพชรเกษมแนวใหม่ ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน ๗๗๑๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓

๕. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๗. ขอบเขต

๗.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๗.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๗.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๗.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย,ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคลเรื่องทั่วไป

๗.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๗.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการกรณีขอร้องเรียนทั่วไป/บริหารงานบุคคล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๓ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๓ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓/ณ ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

๗.๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๗.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๗.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๗.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๓ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓/ณ ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการ ที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และการสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook ของหน่วยงาน
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ
		- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
		- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการของหน่วยงาน ในวัน เวลาราชการ (วันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ๑ หมู่ ๑๐ ถนนเพชรเกษมแนวใหม่ ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน ๗๗๑๑๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน โทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓

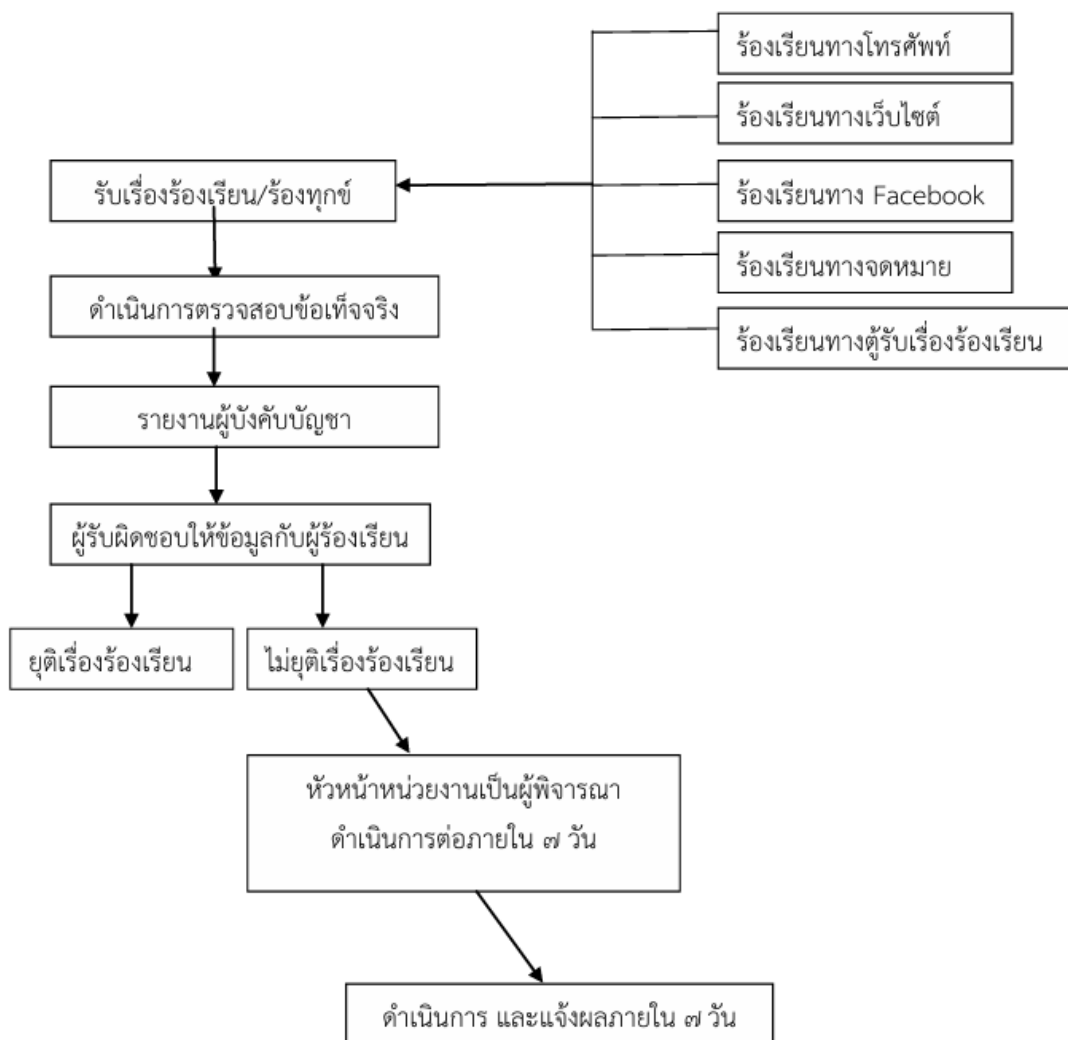
๔. ร้องเรียนทาง E - mail: huahin.health@gmail.com

๕. แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนผ่าน Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E - mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำ

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปพลางก่อน

ภาคผนวก

ช่องทางการติดต่อ รับฟังความคิดเห็น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน
1 หมู่ 10 ถนนเพชรเกษมแนวใหม่
ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน 77110
โทรศัพท์ 032-652923, 032-652924

E-mail : huahin.health@gmail.com

Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

<http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/index.php>



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

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

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอหัวหิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑..... จำนวน.....ชุด

๒..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอหัวหิน

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สาธารณสุขอำเภอหัวหิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ
ต่อไป

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน เว็บไซต์

http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/webboard.php

← → ↺ ⚠ ไม่ปลอดภัย | http://www.ssobangsaphannoi.com/huahin/webboard.php




close <<

เรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

เรื่อง	ชื่อผู้เสนอ	วันที่ เวลา	จำนวนผู้เปิดอ่าน	จำนวน ความเห็น
แจ้งข้อร้องใหม่				

Copyright © 2006 Las Vegas Too. Designed by Free CSS Templates



5.ตัวชี้วัดการรับสินบน EB13

EB13 > « คำสั่ง ประกาศ มาตรการ กรอบแนวทางป้องกันการรับสินบน

6.ตัวชี้วัดการให้บริการประชาชนของทางราชการ EB14 - EB15

EB14 > « แนวปฏิบัติการยื่นฟ้อง

EB15 > « ข้อสั่งการ แบบฟอร์มการ ยื่นฟ้อง

7.ตัวชี้วัดการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต EB16 - EB18

EB16 > « ประกาศเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร

EB17 > « กิจกรรมแสดงเจตจำนงสุจริต

ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	รายงานผลสัมฤทธิ์ของงาน	วิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	แผนการจัดซื้อจัดจ้าง	ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
ประกาศ สป. แนวทางการตรวจสอบและจัดการจัดซื้อ จัดจ้าง	สรุปผลการรักษาพัสดุ	คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ	
รับเรื่องร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	ภาพประชาสัมพันธ์	I ♥ วิชาการ	

แบบฟอร์มต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน			
รายการ	Download	ผู้ส่ง	วันที่ส่ง

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่องตอบรับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับ
เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน และได้มอบหมายให้
.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลได้ภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

อ้างถึงหนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องร้องเรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)