



คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง
จังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะทำงานดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บ้านดุง ที่ ๑๔๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ

๒.๒ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กรณีทั่วไป กรณีทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ

๓.๑.๑ ทำหนังสือเรียนสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง สามารถยื่นหนังสือได้ที่ งานสารบรรณ หรือ เลขที่ ๓๓ ถนนพะนิมม อำเภอเมือง อุดรธานี ๔๑๐๐๐

๓.๒ ร้องเรียนโดยวาจา

- ๓.๒.๑ สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง
- ๓.๒.๒ สามารถโทรศัพท์แจ้ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ที่ ๐๘๕-๖๐๙๖๔๓๐
- ๓.๓ ร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ๓.๓.๑ เฟซ Facebook/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง
 - ๓.๓.๒ เว็บไซต์ <http://www.bandungssso.go.th>

๔. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียกร้องให้สาธารณสุขอำเภอบ้านดุงชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอบ้านดุง - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ 	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

๔.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
๑.	(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอ	๓๐ นาที	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	(๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๘.	(๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณา	๑ วัน	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอสาธารณสุขอำเภอ(รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	
๑๑.	(๑๑) ผช.สสอ.เก็บเรื่อง	๑ วัน	ผช.สสอ.ด้าน บริหาร	

๕. แนวทางการกำกับติดตาม

คณะทำงานดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินการต่อสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์สาธารณสุขอำเภอ <http://www.bandungsso.go.th> ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังต่อไปนี้

๕.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนทั่วไป ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

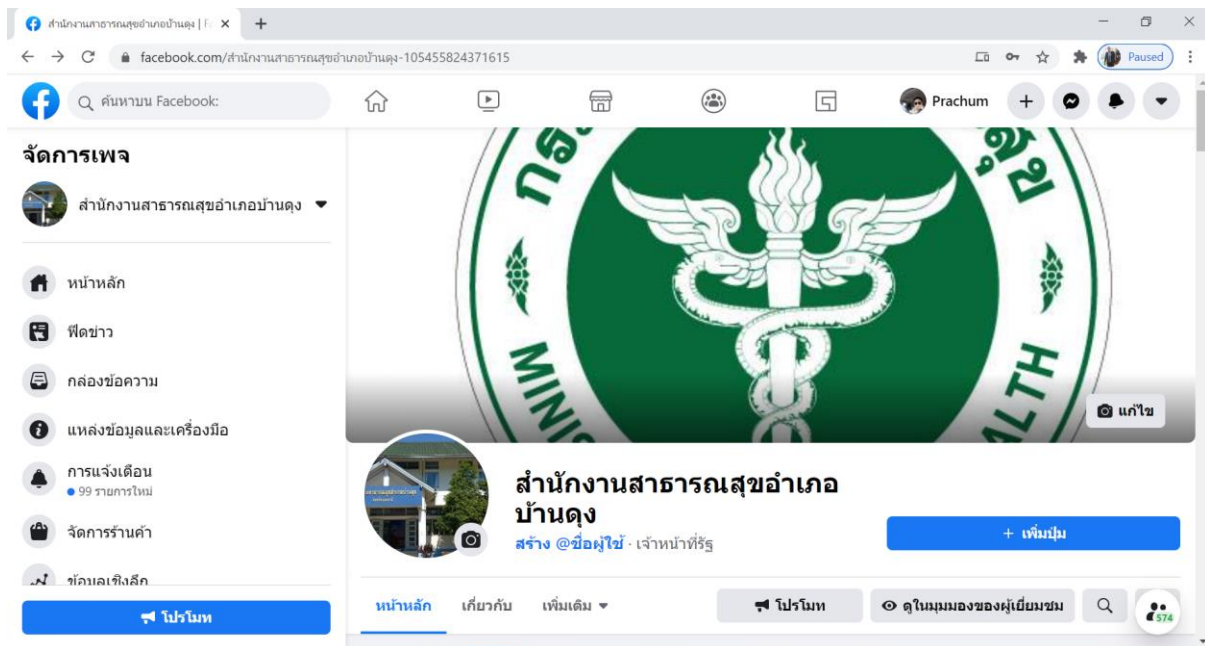
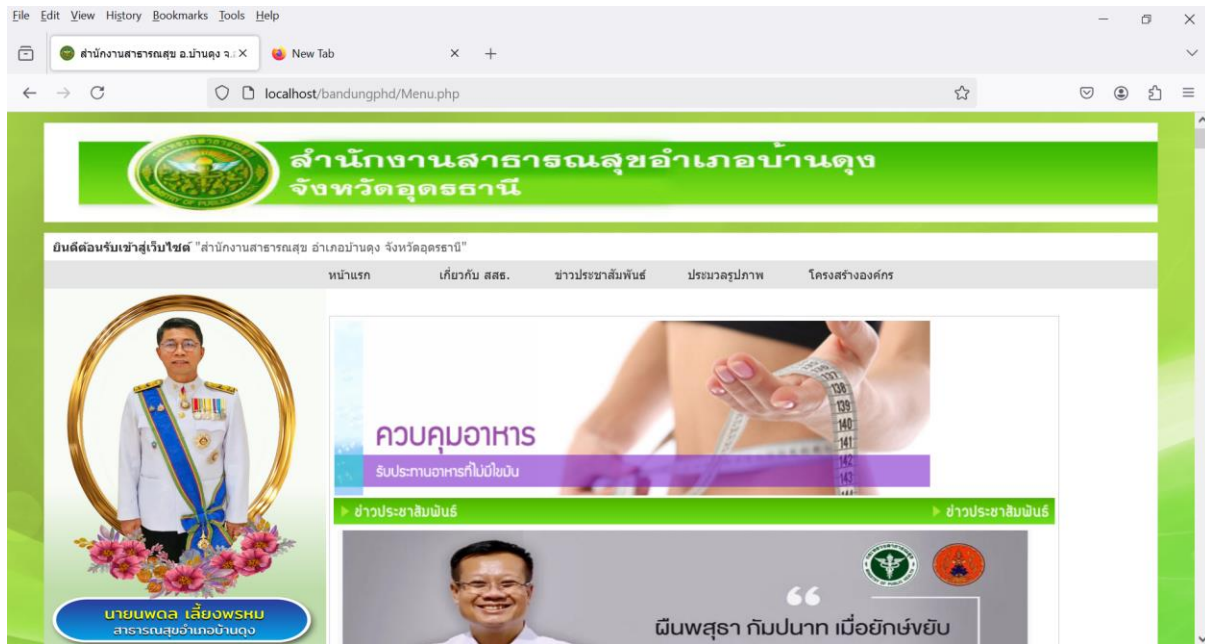
๕.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๕.๓ หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ



(นายพดล เลี้ยงพรหม)
สาธารณสุขอำเภอบ้านดุง

ภาพประกอบเพิ่มเติม



MOIT2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน (ไตรมาสที่ 1)

1.6 ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



นายบพดล เลี้ยงพรหม
สาธารณสุขอำเภอบ้านดุง



กระทรวงสาธารณสุข

มีนโยบาย

งดการให้และรับของขวัญและของกำนัลทุกชนิด

จากการปฏิบัติหน้าที่

ของผู้บริหาร ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และครอบครัว

ในทุกโอกาส (No Gift Policy)

ขอให้แสดงความปรารถนาดีต่อกัน

ด้วยบัตรอวยพร สมุดอวยพร

อวยพรผ่านสื่อสังคมออนไลน์

หรือทำกิจกรรมจิตอาสาแทน



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

www.stopcorruption.moph.go.th

0 2590 1330



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง

<http://www.bandungssgo.go.th> โทร 042-273664



