

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. บทนิยามในหลักเกณฑ์

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการ ผู้รับจ้างเหมาบริการใน

สังกัด สสอ. ปาย

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า การทุจริตต่อหน้าที่ตามความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องสำเนาเรื่องราวการตอบสนองให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว เพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพจน์มิชอบเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๒.๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ระบุ วัน เดือน ปี

๒.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ

๒.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๕.๑. ทางไปรษณีย์โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอปาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปาย ต.เวียงใต้ อ.ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๓๐

๒.๕.๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปาย ปาย ชั้น ๑

๒.๕.๓. ทางเว็บไซต์สสอ.ปาย <https://sasookpai.com/>

๒.๕.๔. E – Mail : sasookpai๒๕๖๕@gmail.com

๒.๕.๖. Face book page : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปาย

๒.๕.๖. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๙๙๒๑๐

๒.๕.๗ . กล้องรับความคิดเห็นตามบริเวณจุดบริการภายในโรงพยาบาล

๓. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

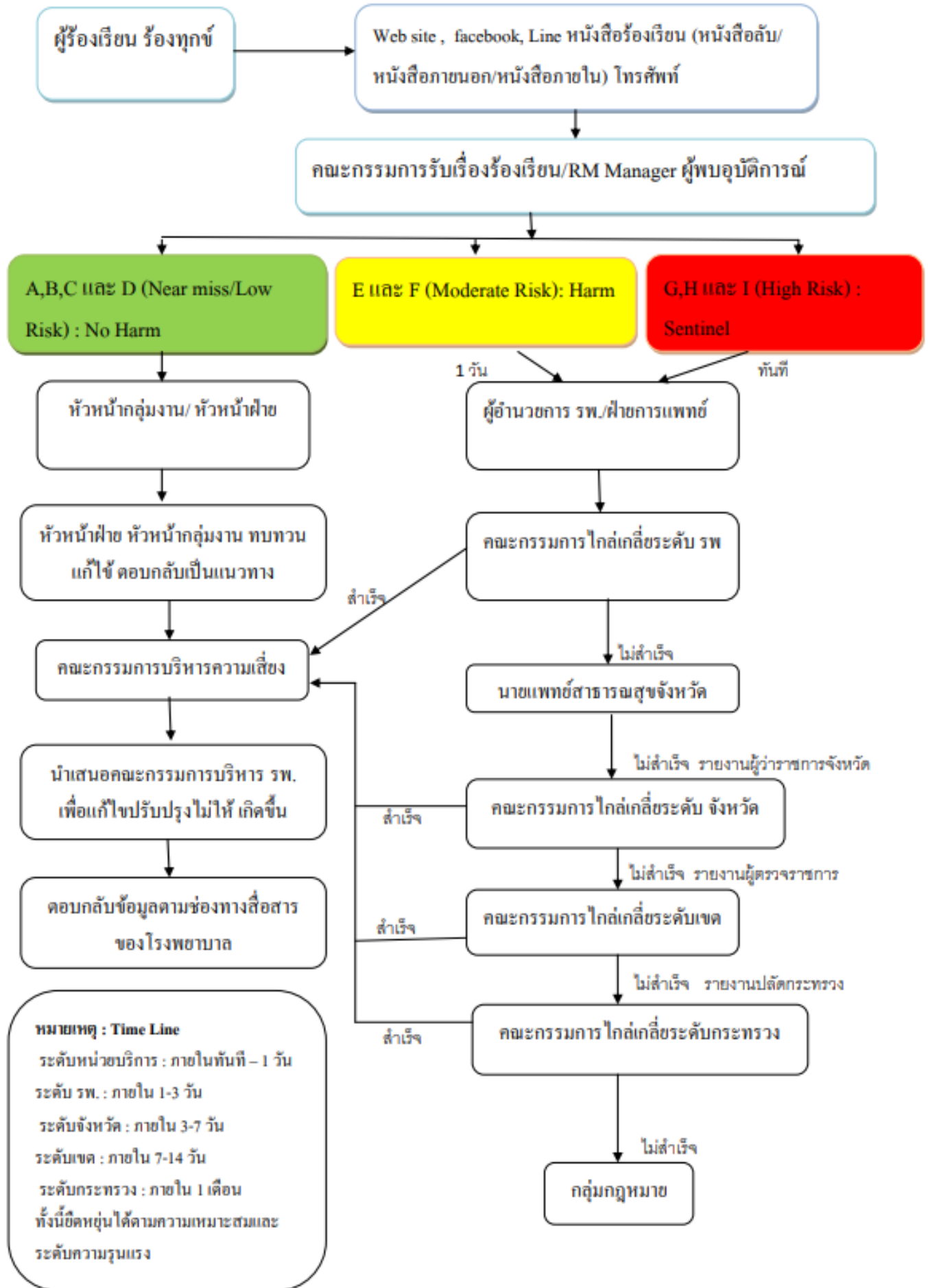
๓.๑ ให้กลุ่มงานบริการการดูแลสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขปาย เป็นหน่วยหลักในการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ

ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทั้ง มาตรการทางวินัย

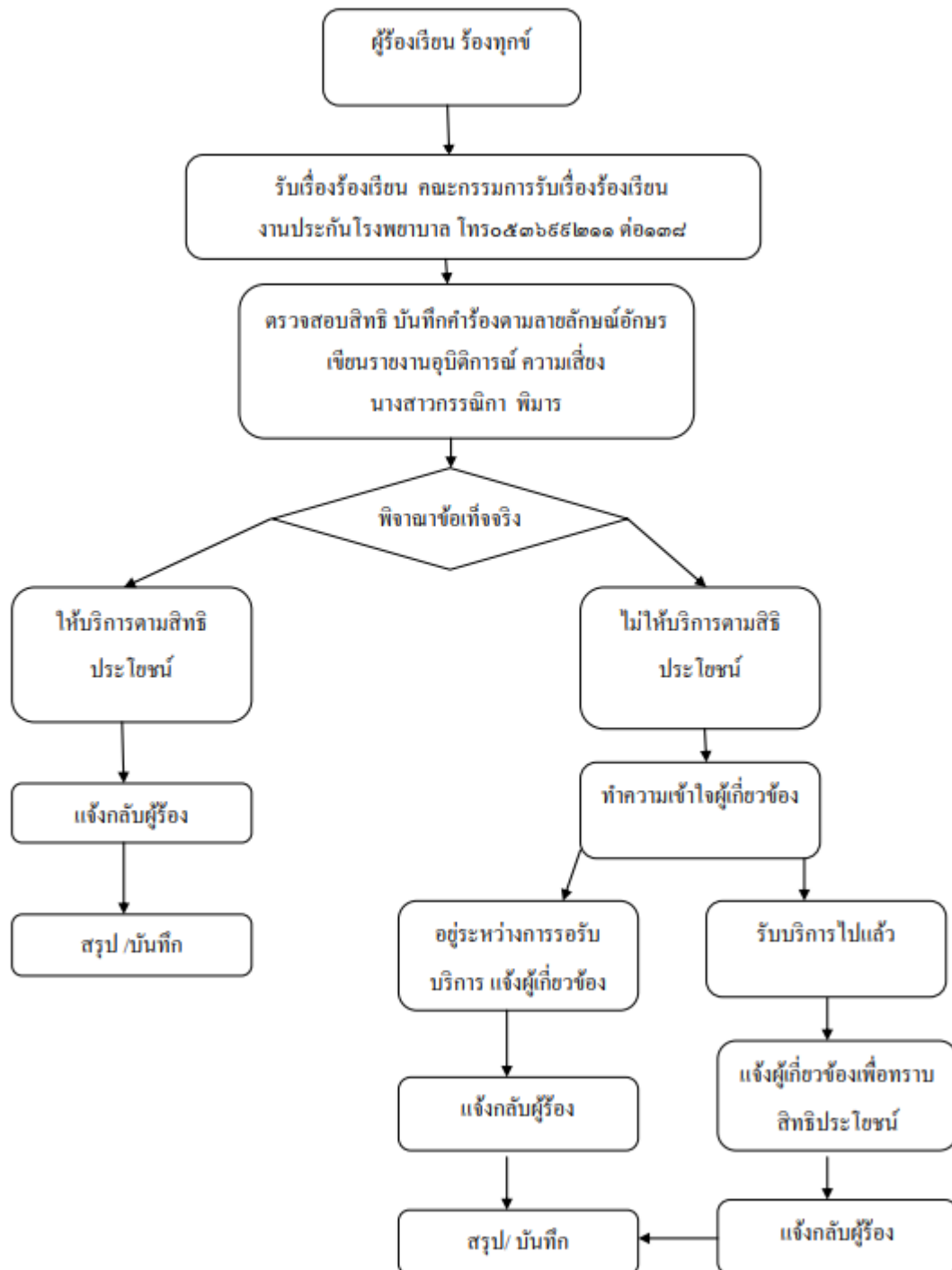
โดยเคร่งครัด รวมทั้งการประสานงานเร่งรัดและติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๓.๒ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใดให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน

ทำการ และรายงานผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ



โครงสร้างการรับเรื่องร้องเรียน กรณีไม่ได้รับการตามสิทธิที่กำหนด



โครงสร้างการรับเรื่องร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ

