



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โทร. ๐ ๕๕๖๕ ๒๖๒๙

ที่ สท ๐๙๓๒/๔๖๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน  
ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

ด้วย งานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ได้จัดทำช่องทางการรับเรื่อง  
ร้องเรียน คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ต่อไป

คิตก มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ- อนุญาต

(นายชาวลิต เลื่อนลอย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน  
สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
2. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
3. หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
4. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร: <http://www.snkhosp.go.th/snkweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>
5. ช่องทางกลุ่มไลน์: สสอ.ศรีนคร
6. ช่องทางเว็บเพจFacebook.com./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

## กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

**การดำเนินการ** ครอบคลุม การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ละเมิดพันธกิจภายใต้บริการ สกีส หรือได้ชื่อกลุ่ม เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

### ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

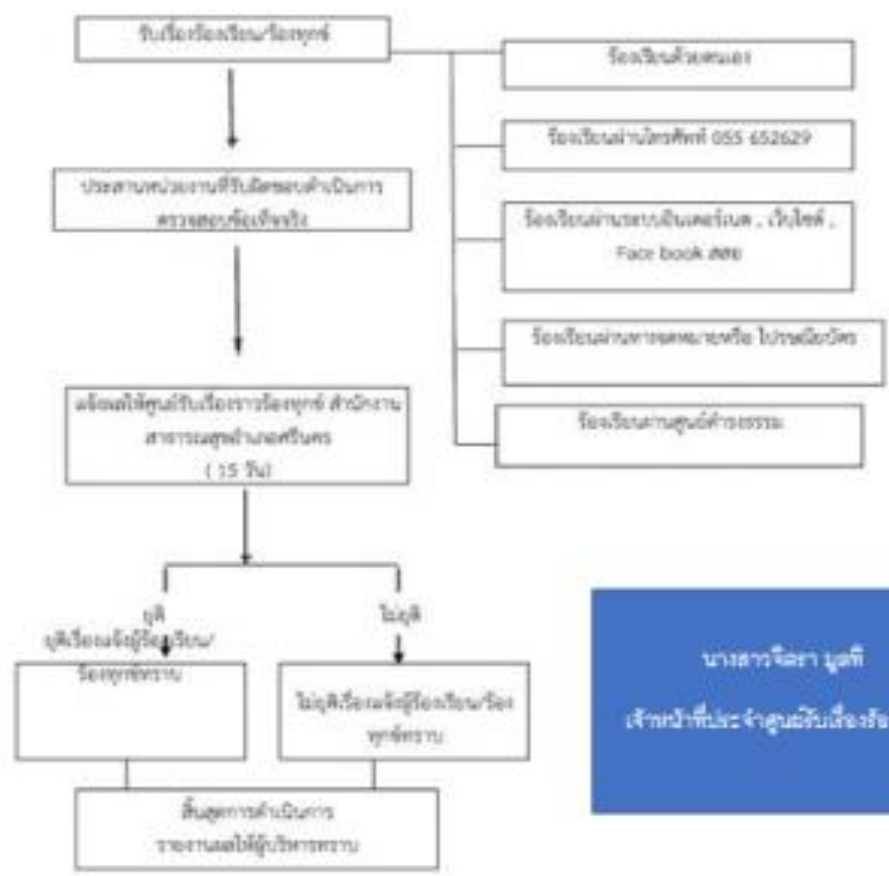
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น. – 16.30 น.

### ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

| ระดับ | นิยาม   | ตัวอย่างเหตุการณ์   | เวลาในการตอบสนอง       | ผู้รับผิดชอบ   |
|-------|---|---|------------------------|--|
| ๑     | จัดตั้งเงิน<br>จัดสรรงบ                       | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ<br>เดือดร้อน กรณีงบประมาณที่ไม่<br>จัดสรรงบ / ให้อัตราเงิน /<br>งบฯ ไม่สามารถใช้บริการ  | ไม่เกิน ๕<br>วันทำการ  | สำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ   |
| ๒     | จัดซื้อจัด<br>ซื้อสินค้า                      | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ<br>เดือดร้อน กรณีการทุจริต<br>และสามารถแก้ไขได้โดย<br>หน่วยงานสำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ  | ไม่เกิน ๑๕<br>วันทำการ | สำนักงาน<br>สาธารณสุขอำเภอ   |
| ๓     | จัดซื้อจัด<br>ซื้อวัสดุ                       | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ<br>เดือดร้อน มีการโต้แย้งข้อพิพาท<br>ไม่สามารถแก้ไขได้โดย<br>หน่วยงาน จึงดำเนินการไม่<br>แล้ว และอำนาจ<br>คณะกรรมการบริหารในการ<br>แก้ไข<br>เรื่องเพื่อพิจารณาเรื่องข้อพิพาท<br>ซึ่งมีสาระ สกส. | ไม่เกิน ๓๐<br>วันทำการ | มิได้ส่งข้อ<br>คณะกรรมการ<br>พิจารณาเรื่อง<br>ร้องเรียนหรือ<br>จัดซื้อ                         |
| ๔     | จัดซื้อจัด<br>บริการ<br>หน่วยงาน<br>การซื้อรถ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ<br>เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ<br>ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้<br>ระดับจังหวัด หรือมีการ<br>ฟ้องร้องแล้ว   | ไม่เกิน ๖๐<br>วันทำการ | มิได้ส่งข้อ<br>คณะกรรมการ<br>พิจารณา<br>บริการ สกส.<br>หน่วยงาน<br>ระดับสูงขึ้นไป<br>เช่น สกส. |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อพิพาท  
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



นางสาวจิตตา บุคที  
 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับซื้อโรงเรียน โรงเรียนที่มีปัญหาอยู่ในโครงการโรงเรียน หรือโรงเรียน บริหารจัดการซื้อโรงเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงหรือระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กับ สโมสรประมุขมณฑล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกรณีพิพาท/ข้อพิพาท เป็นที่ขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางในการรับซื้อโรงเรียน ได้แก่

- ผู้ในโครงการโรงเรียน / ข้อพิพาท
- โรงเรียนผ่านการขอหมายจากผู้เกี่ยวข้อง
- โรงเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีพยานซื้อโรงเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการซื้อโรงเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล อพทานชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- โรงเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการซื้อโรงเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- โรงเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บบอร์ด กระตุ้งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- โรงเรียนทางสื่อ สัมพันธ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ผู้ฝ่าย / งาน ฝ่ายมาตรฐานเขียนนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการซื้อโรงเรียน" ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ สืบสวน ในหน่วยงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอีกหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|-----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์<br>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน   | ภายใน 1 วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน<br>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร                   | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>055652629   | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ  |          |
| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนผ่าน Face book<br>สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร                         | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย<br>ไปรษณีย์  | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/<br>จังหวัด/สำนักงานกวีชุมชนศรี                 | เมื่อได้รับแจ้ง             | ภายใน 1 วันทำการ  |          |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : เผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบท้าย)

๑.แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

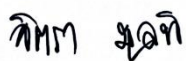
๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

<http://www.snkhosp.go.th/snkwweb/index.php/๒๐๒๑-๑๒-๒๔-๐๗-๕๘-๒๑.html>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

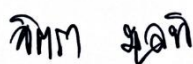


(นายชาวลิต เลื่อนลอย)

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕



