



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ ต่อ ๒๔๘๐

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๔

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัตินำ คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องเดิม

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวก เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า "การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment)" หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ITA ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพขององค์กรประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้นการประเมิน ITA จึงมิได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวก เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพสำหรับนำไปจัดทำแนวทาง มาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายด้านการเปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย จึงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

/๑. จัดทำ...

เจ้าหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี พิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

เจ้าหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติให้นำคู่มือดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ www.cbo.moph.go.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ต่อไป



(นายภัทรพล ทองไทย)

นิติกรชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

อนุมัติ



คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



(นายกฤษณ์ สกุลแพทย์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



คำนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการ ด้วยความตั้งใจ อุทิศสละ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลุกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลุกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรมจริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ๑ |
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๓ |
| ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | ๓ |
| ๓. ขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๔ |
| ๔. แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๔ |
| ๕. แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบ/ระยะเวลาการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕ |
| ๖. การดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๖ |
| ๗. วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรี | ๖ |
| ๘. องค์ประกอบของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๖ |
| ๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๖ |
| ๑๐. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี | ๗ |

คู่มือปฏิบัติการ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างของส่วนราชการ ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขจากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยาหรือใบอนุญาตต่างๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดการบริการว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆจึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลายและสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และวางแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ทราบกระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน แสดงลำดับขั้นตอน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

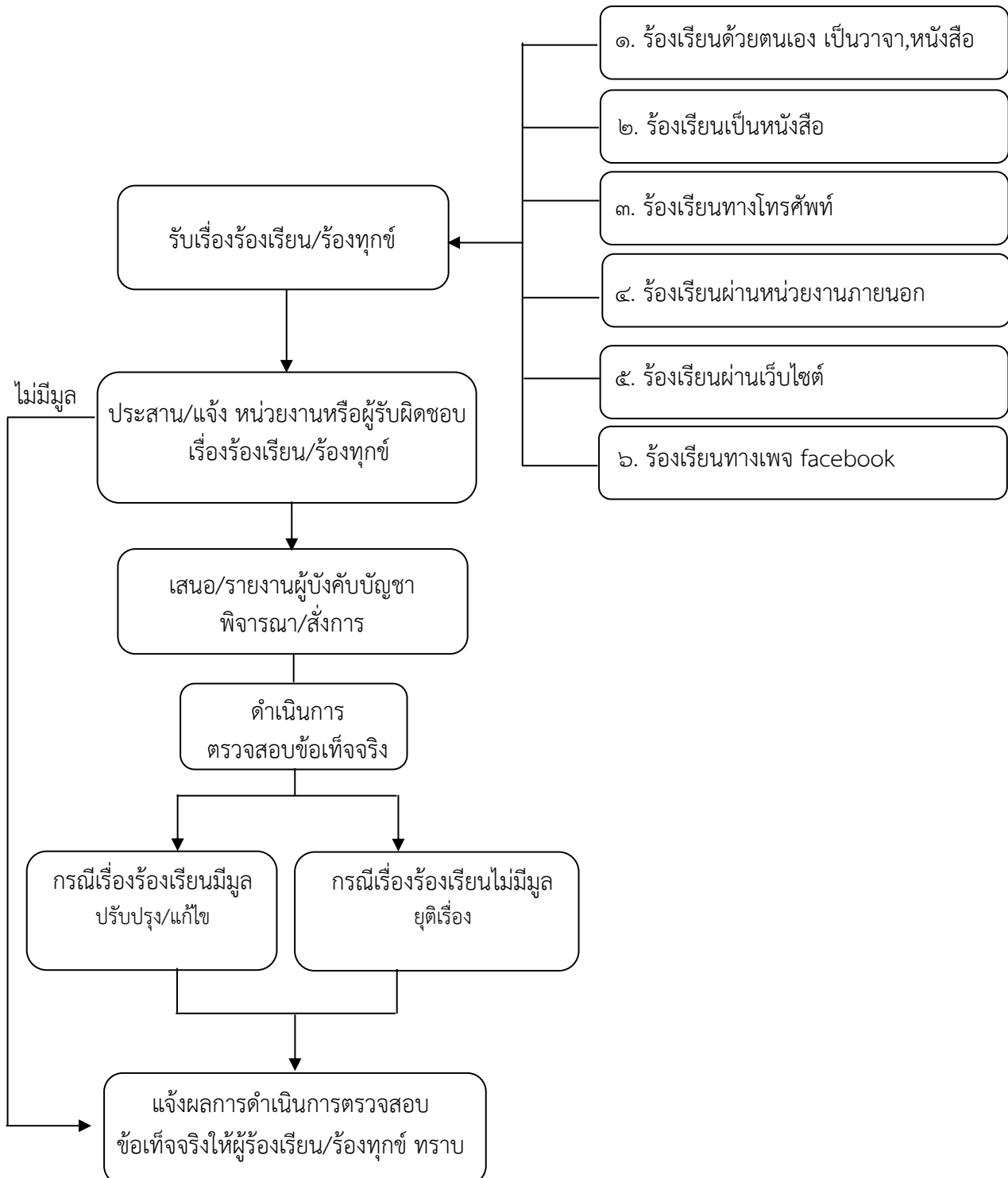
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน

๓. ขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ประสาน/แจ้ง หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. เสนอ/รายงานผู้บังคับบัญชา พิจารณา/สั่งการ
๔. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๔. แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๕. แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบ/ระยะเวลาการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ลำดับ | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ส่วนงานผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลาการดำเนินการ |
|-------|---|---|----------------------|
| ๑ | <p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ด้วยตนเอง -ผ่านหน่วยงานภายนอก -เป็นหนังสือ -ผ่านเว็บไซต์ -ทางโทรศัพท์ -ทางเพจ facebook | | |
| ๒ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | -งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มของหน่วยงาน เพื่อคัดแยกและส่งต่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ | ๓๐ นาที |
| ๓ | ประสาน/แจ้ง หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน พิจารณา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นเรื่องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการ | ๑ วัน |
| ๔ | เสนอ/รายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา/สั่งการ | -ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน พิจารณาและสั่งการมอบหมายกลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เห็นสมควร | ๑ วัน |
| ๕ | ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๗ วัน |
| ๖ | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ปรับปรุง/แก้ไข</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ยุติเรื่อง</div> </div> | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน <u>๑.กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล</u> ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง <u>๒.กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล</u> ดำเนินการยุติเรื่อง | ๑ วัน |
| ๗ | แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ | ๑ วัน |

๖. การดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๗. วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือหรือบัตรสนเท่ห์
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง)
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

๘. องค์ประกอบของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการร้องเรียน
๒. ระบุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน
๓. ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ระบุ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นที่ไหน ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทาง หรือแจ้งเบาะแส เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๕. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
เวลาทำการ : จันทร์ – ศุกร์ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หยุด : วันหยุดราชการ

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
เวลาทำการ : จันทร์ – ศุกร์ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หยุด : วันหยุดราชการ

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑

หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๙๓๒

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี อีกต่อหนึ่ง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี <http://www.cbo.moph.go.th>

เว็บไซต์ งานตรวจสอบภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี <http://www.cbauditor.com>

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

๑๐. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

เลขที่.....

วันที่.....เวลา.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระบุ วัน เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ ให้ชัดเจน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

กลุ่มงาน.....



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง





(นางสาวชลากร บุญญาณประภาส)

(นายภัทรพล ทองไทย)

ตำแหน่ง นิติกร

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวชลากร บุญญาณประภาส)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙