



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

ที่ ขก ๐๓๓๓/๑๐๖

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอฟล

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฟลได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฟลเพื่อรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดจากการจัดซื้อ จัดจ้าง และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฟล ไปแล้วนั้น

ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นในทิศทางเดียวกันทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฟล จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้อง ได้แก่

๑. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการดำเนินงานของหน่วยงานและขออนุมัติใช้คู่มือดังกล่าว พร้อมทั้งขออนุมัติเผยแพร่ Web Site หน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาอนุมัติ และเผยแพร่ Website หน่วยงานต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวิชัย งามเลิศ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอฟล
อนุมัติ / อนุญาต

(นายบุญธรรม ชัยชวน)

สาธารณสุขอำเภอฟล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล
แนบท้าย ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล
พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ..สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล..

วัน/เดือน/ปี : . ๙ มีนาคม ๒๕๖๙.....

หัวข้อ: ..ขออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขพล จังหวัดขอนแก่น

๑. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Linkภายนอก: <http://www.phonpho.go.th/>.....

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(/) อนุมัติ

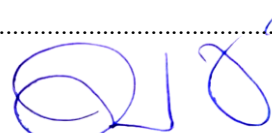
() ไม่อนุมัติ ระบุเหตุผล.....



(นายสุวิชัย ถามุลเลิศ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่....๙....เดือน...มีนาคม....พ.ศ. ..๒๕๖๙..



(นายบุญถม ชัยญวน)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอพล

วันที่....๙....เดือน...มีนาคม....พ.ศ. ..๒๕๖๙..

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสุวิชัย ถามุลเลิศ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่....๙....เดือน...มีนาคม....พ.ศ. ..๒๕๖๙..



หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่มีการร้องเรียน

ได้แก่

1. เรื่องการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่
2. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

- ก -

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานเป็นส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มงานบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพลจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำมาเสนอไว้ใน คู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทํำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทํำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหาร
สาธารณสุขอำเภอพล
ตุลาคม ๒๕๖๖

- ข -

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของศัพท์	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓
กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังขั้นตอนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔
แผนผังขั้นตอนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
เอกสารอ้างอิง	๖

หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน

1. เรื่องการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่
2. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขพล จังหวัดขอนแก่น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภพล จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- เรื่องอื่นๆ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภพล <http://www.phonpho.go.th/>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สาธารณสุขอำเภพล
๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภพล ถนนรามราช ตำบลเมืองพล อำเภพล จังหวัดขอนแก่น

๔๐๑๙๐

๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓-๔๙๑๐๑๖

๕. E-mail : phonoo๓๘๔@hotmail.com

๕. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ

๒

เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย การ

๖. ติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

๘. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องของผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอสาธารณสุขอำเภอ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หากผู้ขอรับบริการไม่ได้รับการติดต่อกลับ ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๙๑๐๑๖, E - Mail : phonoo๓๘๔@hotmail.com

๙. กรณีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก ช่อง ทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

- ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอสาธารณสุขอำเภอ เพื่อเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงาน บริหาร

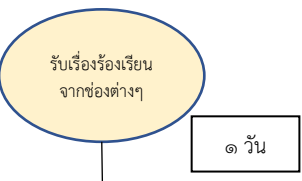
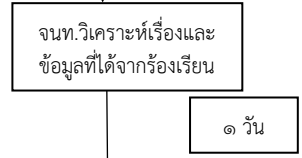
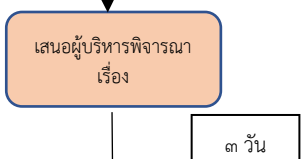
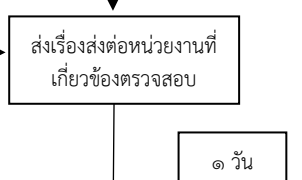
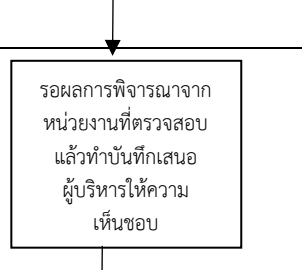
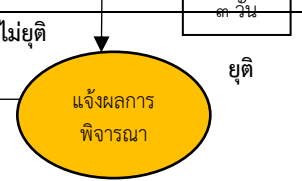
- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลสาธารณสุขอำเภอพิจารณาสั่งการ

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ที่ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

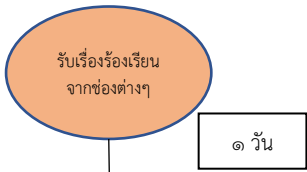
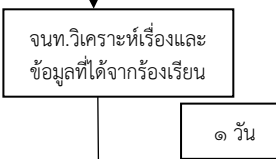
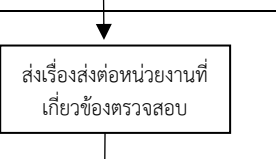
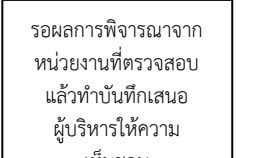
- ไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๓

กรณีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	 รับเรื่องร้องเรียน จากช่องต่างๆ ๑ วัน	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือ หน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่ รวดเร็ว ยิ้ม แยม แจ่มใส เติ้มใจในการ ให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๒	 จนท.วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากร้องเรียน ๑ วัน	เสนอ สสอ. พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๓	 เสนอผู้บริหารพิจารณา เรื่อง ๓ วัน	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อม ทั้งหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่อง ด้วย ความเป็นกลาง เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหาร	บันทึก,หนังสือ ร้องเรียน
๔	 ส่งเรื่องส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ ๑ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการ ตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ เป็น ธรรม การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การติดตาม เรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕	 รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบ แล้วทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ ๓ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) แจ้งผลการดำเนินการ สรุป เรื่องและทำ บันทึก เสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจาก หน่วยงาน ที่ ตรวจสอบมี ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มี ความเต็มใจใน การ บริการ	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหาร	เอกสารต่างๆที่ หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ สสอ. ทราบผลการ พิจารณา
๖	 ไม่ยุติ ยุติ แจ้งผลการ พิจารณา	ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อ เรื่อง ร้องเรียนภายใน ระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบ ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหาร	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือ หน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง สสอ. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่ รวดเร็ว ยิ้ม แยมแจ่มใส เติบโตใจในการ ให้บริการ เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๒		เสนอ สสอ. พิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจาก หน่วยงาน ที่แจ้ง เรื่องมายัง สสอ. ดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้ง หนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่อง ด้วย ความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการ ตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่ เป็น ธรรมชาติ การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การติดตาม เรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(รพ.สต.) แจ้งผลการดำเนินการ สรุป เรื่องและทำ บันทึก เสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจาก หน่วยงาน ที่ ตรวจสอบมี ข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ เจ้าหน้าที่มีความ เติบโตใจใน การ บริการ	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	เอกสารต่างๆที่ หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ สสอ. ทราบผลการ พิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อ เรื่อง ร้องเรียนภายใน ระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ตรวจสอบ ได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง สสอ.พล เจ้าหน้าที่รับ เรื่อง ลงทะเบียน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอสาธารณสุขอำเภอพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา