ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติ
ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร

อาศัยอำนาจตามคำสั่งคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ที่ /๒๕๕๗ เรื่องตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ลงวันที่ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๗ ประกอบคำสั่งจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ดังนี้

๑.การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑.๑ การวิเคราะห์เรื่อง

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่มีมีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์ ไม่มีชื่อสกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ของผู้ร้องหรือผู้อื่นใดที่ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา และให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบเว้นแต่มีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์ ให้ดำเนินการดังนี้

-สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวมีกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อประสานเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- หากวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ไม่ทราบแน่ชัดว่าอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานหรือหน่วยงานใดในสังกัด ให้เสนอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร วินิจฉัยสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน่วยงานรับผิดชอบหลายหน่วยงานให้ประสานทุกหน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การประสานกลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(๑) ให้โทรศัพท์และหรือ Line ประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมารับเรื่องทันที แล้วบันทึกในทะเบียนที่จัดไว้ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๗ วันทำการและให้บันทึกชื่อ สกุล และ

/เบอร์โทร...

เบอร์โทรศัพท์ผู้มารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้

(๒) ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑.๒(๑) ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/หน่วยงานในสังกัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทางระบบ Line หรือโทรสาร(FAX) หรือโทรศัพท์ประสานโดยตรง พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลากำหนดรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่ระดับตำบล และไม่สามารถเดินทางมารับเรื่องหรือชี้แจงได้ในทันทีให้ใช้การสื่อสารทางสื่อสังคม(Social media) ส่งข้อมูลตรงถึงหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงส่งเอกสารแจ้งตามระบบปกติ และให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบทางสื่อสังคม(Social media)ภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งเอกสารตามปกติในภายหลังภายใน ๗ วันทำการ

๒.รายงานผลการดำเนินการ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) เมื่อกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่นใดให้รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ทราบผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่น หรือประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๗๑-๑๗๑๖ ภายใน ๗ วันทำการ โดยต้องมีข้อมูลสาระสำคัญได้แก่ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ

(๒) การเสนอหรือรายงานเอกสาร ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร สรุปสาระสำคัญคือ มูลเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ แจ้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร พิจารณาตามข้อ๒(๒) แล้วมีความเห็นสั่งการประการใดให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วันทำการ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร รายงานผลการดำเนินงานให้สาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนทราบทุกเดือนหรือตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ได้สั่งการ

(๕) ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๓.หากกลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดไม่รายงานผลการดำเนินการโดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลาให้ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ดำเนินการดังนี้

(๑) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

/(๒) หาก....

(๒) หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้ากลุ่มงานหรือหน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ แล้วแจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(๓) หากยังไม่ได้รับรายงานศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร จะรายงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร พิจารณาสั่งการต่อไป

๔.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต

ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ประชาชนเข้าถึงง่ายได้ดังนี้

(๑) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ตั้งอยู่ที่กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร

(๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ทางจดหมายโดยส่งถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร หรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ๒๐ ถนนใสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๐๐๐

(๓) การร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Website ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร ที่ www.cupsakol.org แล้วคลิกไปที่ “ห้องร้องเรียน-ร้องทุกข์”

(๔) การร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๗๑-๑๗๑๖

(๕) การร้องเรียนร้องทุกข์ทาง E-mail ที่ d.muang@cupsakol.org

๕.การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในสังกัด ให้ถือปฏิบัติหรือปรับใช้ตามแนวทางตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นายพลนาภา นนสุราช)
สาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร