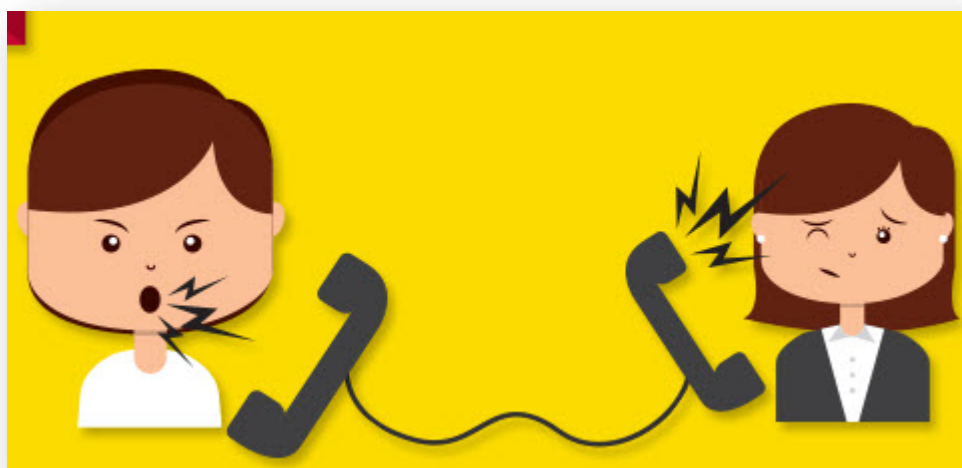




คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

## สารบัญ

| บทที่                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                    |      |
| สารบัญ                                                                  |      |
| ๑      บทนำ                                                             | ๑    |
| หลักการและเหตุผล                                                        | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                            | ๑    |
| ๒      ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒    |
| หน่วยงาน                                                                | ๒    |
| ขอบเขต                                                                  | ๒    |
| บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                     | ๒    |
| คำจำกัดความ                                                             | ๓    |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด                                       | ๔-๕  |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖    |
| ๓      ผังกระบวนการ                                                     | ๗    |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ      | ๗    |
| ขอบเขต                                                                  | ๘    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติการ                                                    | ๘-๙  |
| ๔      กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง                             | ๑๐   |
| กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                     | ๑๐   |
| การจัดเก็บเอกสาร                                                        | ๑๐   |
| ผู้มีสิทธิเข้าถึง                                                       | ๑๑   |
| ระบบการติดตามและประเมินผล                                               | ๑๑   |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามกฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

##### ๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล โดยผ่านทางช่องทาง ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล หมู่ที่ ๑ ตำบลพิบูล อำเภอพิบูล จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๘๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล / ทางเพจสำนักงานสาธารณสุข

อำเภอพิบูล

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ เป็นต้น

#### ๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๔. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของ

ส่วนราชการและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
๗.ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

## ๒.๓ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึงการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๖ ทาง อันได้แก่

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน หมู่ที่ ๑ ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๘๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดหมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดเข้ามาผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังกล่าวการดำเนินการหมายถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท             | นิยาม                                                                                                                                                                                                         | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑) การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระ ต่อประชาชนคุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมล่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ<br>๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ |

| ประเภท                                  | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒) วินัยข้าราชการ                       | กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยกำหนดให้ ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. ๒๕๔๑                 | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ                                                                                                                               |
| ๓) ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการไป ในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงินพตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทนอสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลา<br>ราชการ<br>ฯลฯ |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                   | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ                                                                                                                                                               |

## ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

### ๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๔๑จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

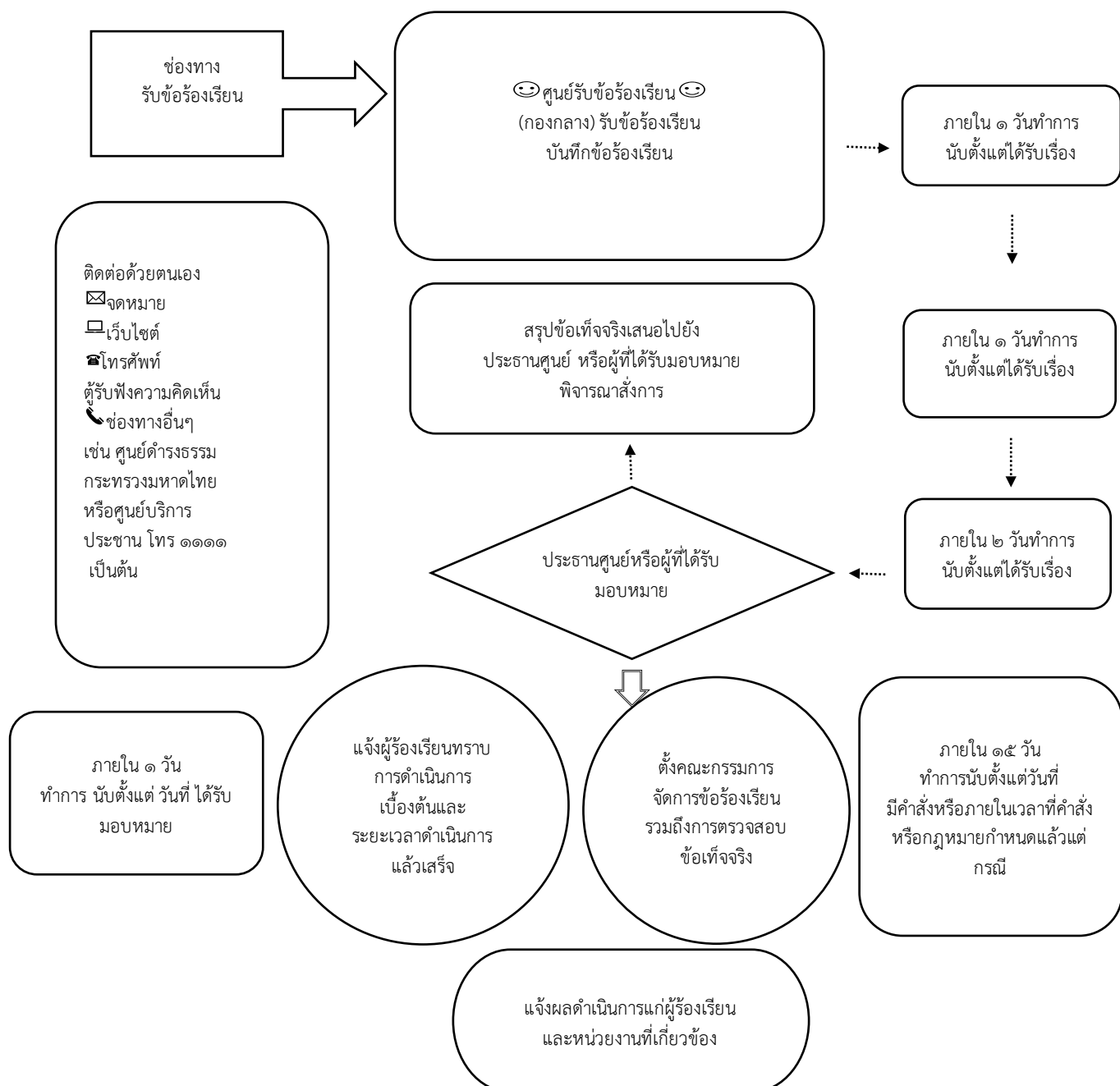
## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมู่ที่ ๑ ตำบลพิบูลย์ อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๙๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๕) ตั้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทำ รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เก็บเรื่อง

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมู่ที่ ๑ ตำบลพิบูลย์ อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๙๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊ค เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๕) ตั้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

- (๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
- (๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณี มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เสนอสาธารณสุขอำเภอปากพนัง
- (๙) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เก็บข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุป วิเคราะห์
- (๑๐) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ วิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- (๑๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ จัดเก็บเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑(กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

| ชื่อเอกสาร                                                                                  | สถานที่เก็บ                 | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน | งานบริหาร    | ๑ ปี<br>(ทบทวน) |
|                                                                                             | เว็บไซต์                    | งานบริหาร    |                 |

**๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง**

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน

**๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล**

- ๔.๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน
- ๔.๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- ๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                      |
| ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช<br>วัน/เดือน/ปี : ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕<br>หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางร้องเรียน<br>รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br><br>(ตามเอกสารแนบ)<br><br>Link ภายนอก: ไม่มี<br><br>หมายเหตุ : <a href="http://www.phipunpho.go.th/index.php">http://www.phipunpho.go.th/index.php</a> |                                                                                                                                                                                                      |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล<br><br><br><br>(นางปัญญชลี โสทธิพิทย์)<br>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕                                                                                                                                                                                              | ผู้อนุมัติรับรอง<br><br><br><br>(นางสาวอารีย์ แร่ทอง)<br>สาธารณสุขอำเภอพิปูน<br>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ |
| ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่<br><br><br><br>(นางสาววิมลมาศ ทองคำชุม)<br>นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                      |