



คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุก พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวจ้างทุก 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/แจ้งเบาะแส	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 เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าหลักในการกำหนดทิศทางการรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 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 ๘๐๒๗๐
- (๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๔๙๙๐๓๒
- (๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล / ทางเพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล
- (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. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๔. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของ

ส่วนราชการและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗.ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๖ ทาง อันได้แก่

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

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

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๙๙๐๙๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล / ทางเพจสำนักงานสาธารณสุข

อำเภอพิบูล

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูล และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเข้ามาผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังกล่าว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชนคุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสอในทาง ไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมสอในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อยโดยกำหนด ให้ ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบ ข้าราชการพลเรือนพ.ศ. ๒๔๔๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลา ราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งใน เวลาราชการและนอก เวลาราชการไป ในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงินพตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทนอสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลา ราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มี ผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่าง หนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๔๑จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

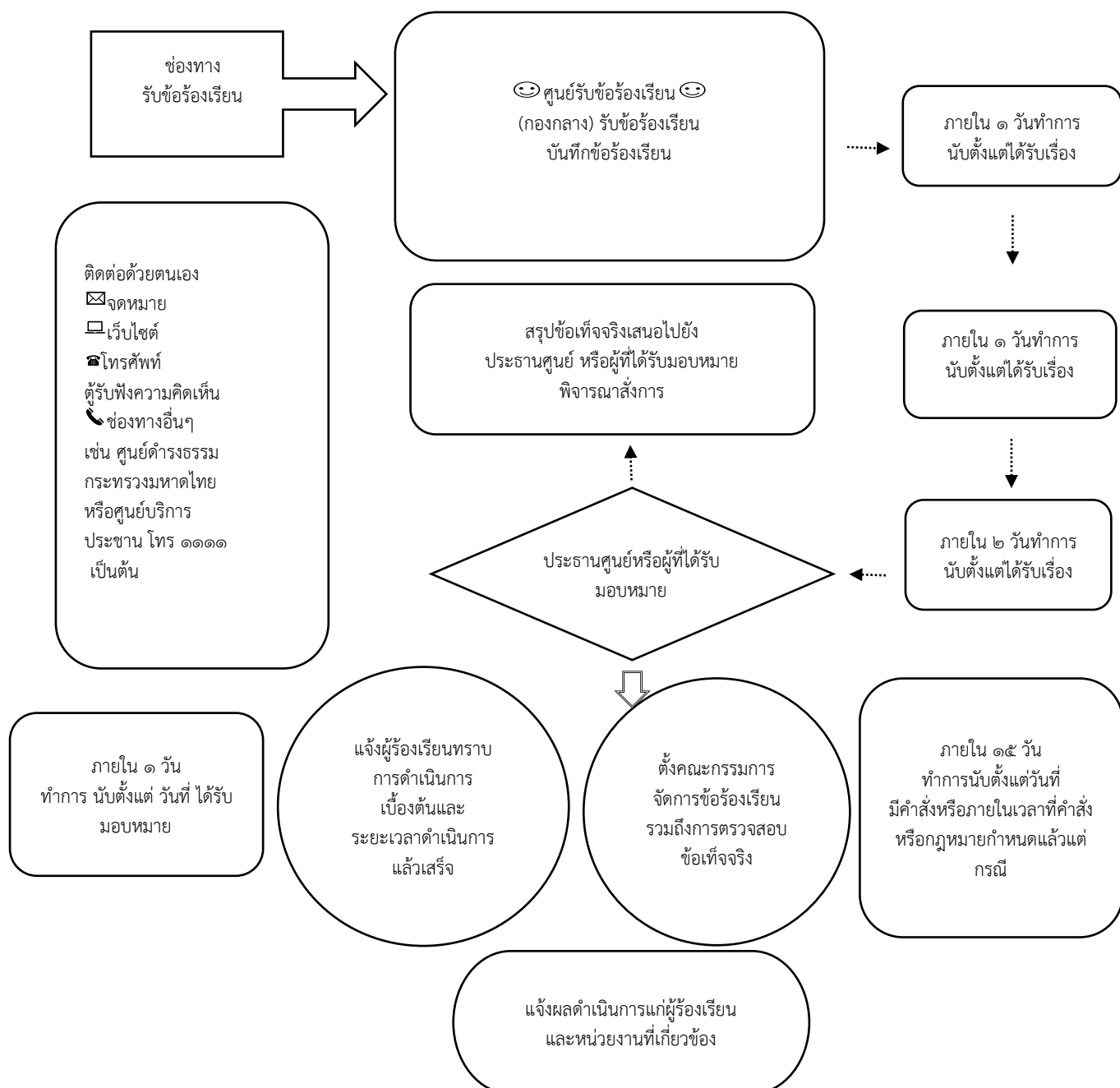
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ
ชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมู่ที่ ๑
ตำบลพิบูลย์ อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๙๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ / ทางเพจสำนักงาน

สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุข
อำเภอพิบูลย์ เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์
แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและ
ติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการ ดำเนินงานเสนอสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทำ รายงาน
สรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ เก็บเรื่อง

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตและประพฤติชอบ
จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมู่ที่ ๑
ตำบลพิบูลย์ อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ หมายเลข โทร ๐๙๕-๔๙๙๐๓๒

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ / ทางเพจสำนักงาน

สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

- (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 เสนอสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์
- (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 (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 วัน/เดือน/ปี : ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล : คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตามเอกสารแนบ) Link ภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางปัญญชลี โสทธิพิย์) นักสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	(นางสาวอารีย์ แร่ทอง) สาธารณสุขอำเภอพิปูน วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่  (นางสาววิมลมาศ ทองคำชุม) นักสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘	