



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บน พื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมี คุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

สารบัญ

	สารบัญ	หน้า
บทที่		
คำนำ		
สารบัญ		
๑	บทนำ	๑
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์	๑
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
	หน่วยงาน	๒
	ขอบเขต	๓
	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

บทที่๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา๕๙

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง โดยผ่านทางช่องทาง ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ถนนชายทะเล ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๔๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หมายเลข โทร ๐๗๕-๕๑๗๑๔๔

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑ เป็นต้น

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑.เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕.ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของส่วนราชการและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการหมายถึงส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึงผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียนหมายถึงความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่นการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึงการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๖ ทาง อันได้แก่

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ถนนชายทะเล ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๔๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หมายเลขโทร ๐๗๕-๕๑๗๑๔๔

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑ เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเข้ามาผ่านช่องทาง ๖ ช่องทางดังกล่าว การดำเนินการหมายถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒.๔ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑)การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชนคุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมล่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒)วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยกำหนด ให้ ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
๓)ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔.ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลา ราชการ ฯลฯ
๔)ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะวันแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

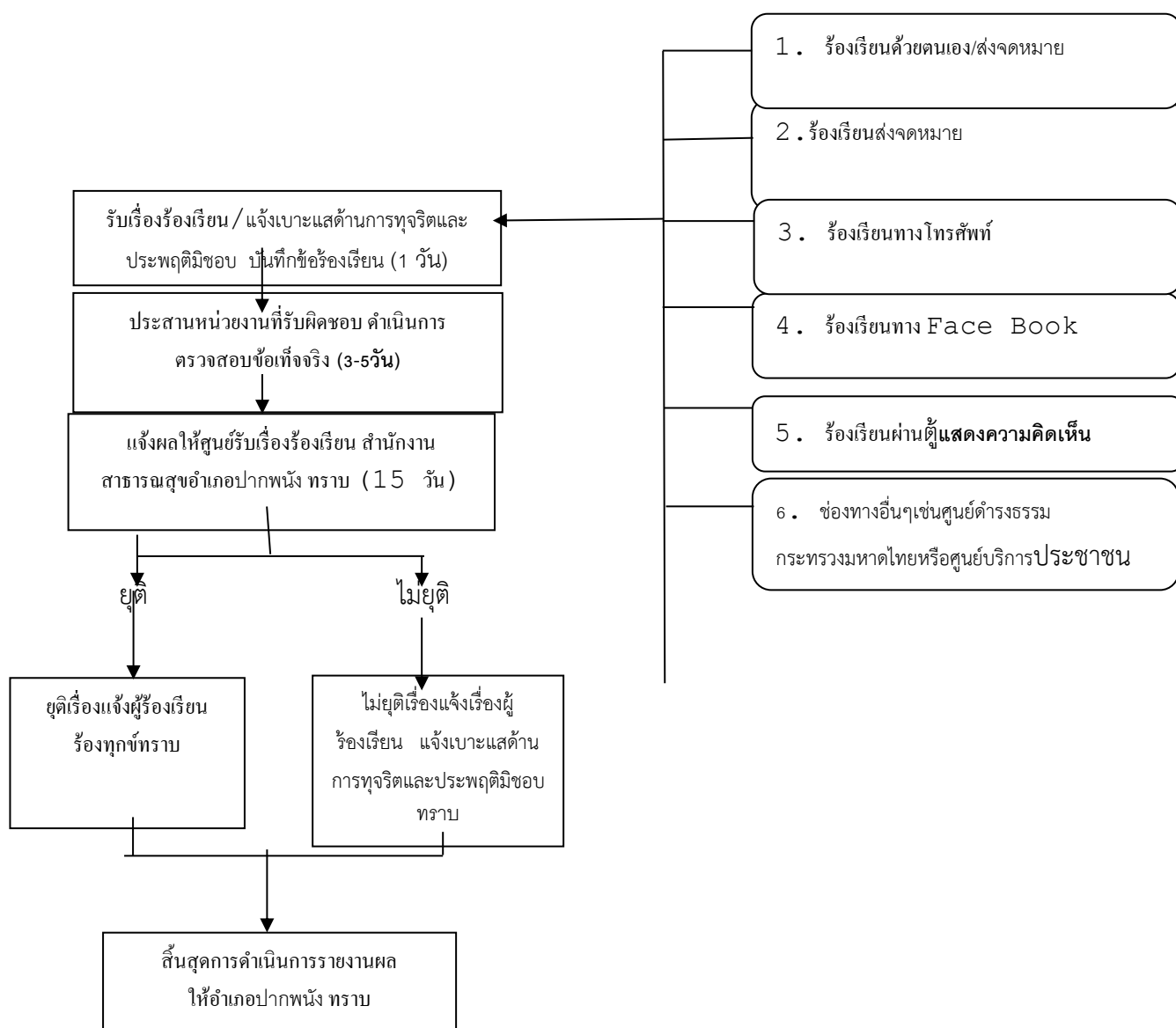
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ฝั่งกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียน๖ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ถนนชายทะเล ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๔๐

(๓) ทางโทรศัพท์ให้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หมายเลขโทร ๐๗๕-๕๑๗๑๔๔

(๔) ทางเฟสบุ๊กสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและ จัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน๑๕วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการ ดำเนินงานเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทำ รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังเก็บเรื่อง

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้ ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ถนนชายทะเล ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๔๐

(๓) ทางโทรศัพท์ให้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หมายเลขโทร ๐๗๕-๕๑๗๑๔๔

(๔) ทางเฟสบุ๊กสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

- (๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอปากพนัง พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- (๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณี มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน๑๕วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เสนอสาธารณสุขอำเภอปากพนัง
- (๙) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เก็บข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- (๑๐)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง วิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)
- (๑๑)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จัดเก็บเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 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. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

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/แจ้งเบาะแส	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง	งานบริหาร	๑ ปี (ทบทวน)
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เว็บไซต์	งานบริหาร	

๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

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

