



คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

คำนำ

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

ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๔ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมี คุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

สารบัญ

| บทที่ | สารบัญ | หน้า |
|--------|---|------|
| 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. ๒๕๖๔ 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. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของส่วนราชการและการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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) ทางเฟสบุคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑ เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่นมีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

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

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.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 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/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะวันแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

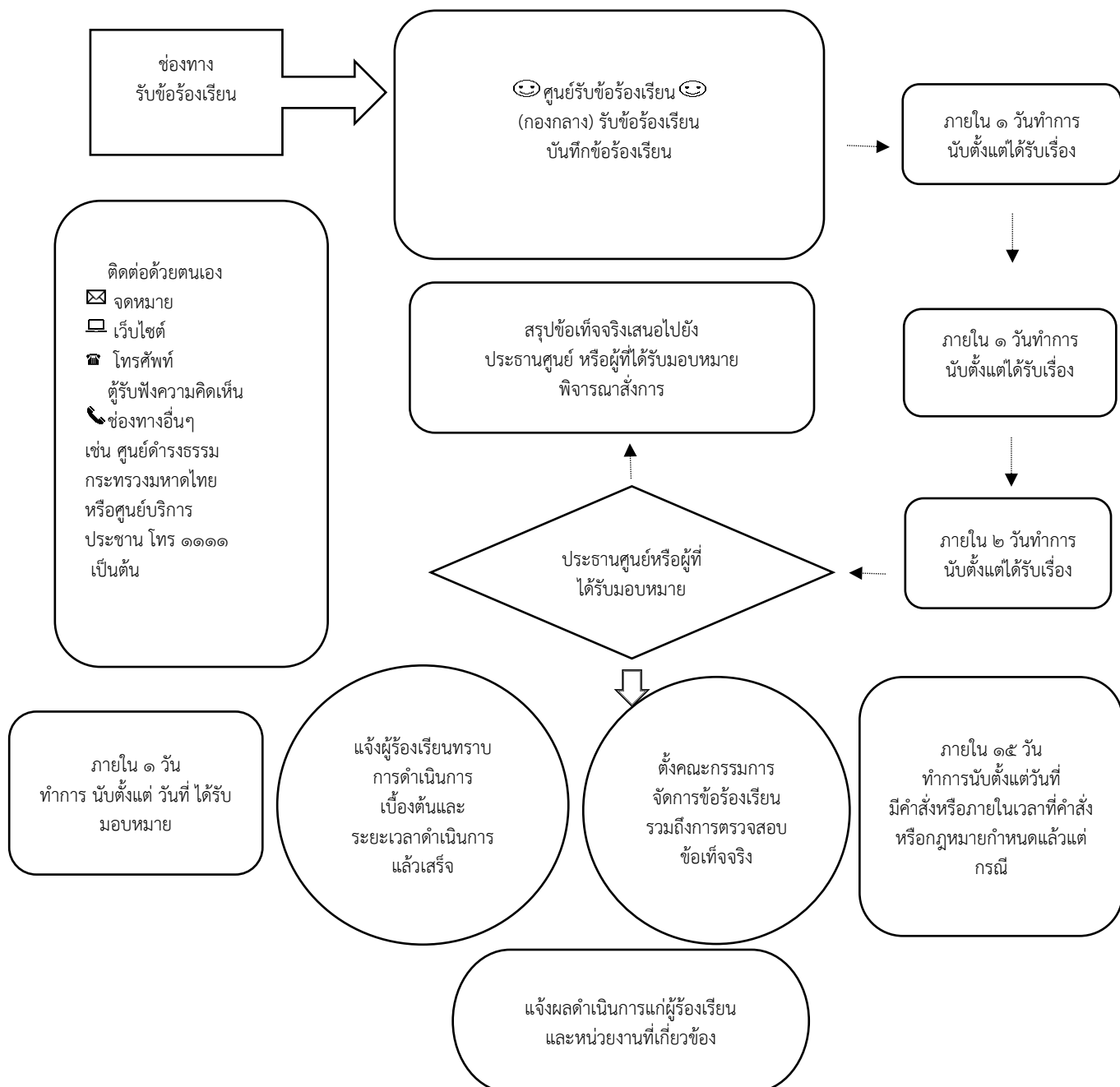
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

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) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง 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) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง หมายเลขโทร ๐๗๕-๕๑๗๑๔๔

(๔) ทางเฟสบุ๊กสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

- (๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนังสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอปากพนัง พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
- (๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณี มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน๑๕วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เสนอสาธารณสุขอำเภอปากพนัง
- (๙) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง เก็บข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- (๑๐)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง วิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)
- (๑๑)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง 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. 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

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง

| | |
|--|--|
| <p>แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง</p> <p>ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล : .คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>(ตามเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก:</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสุดา ไพศาล)</p> <p>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นางกิตติมา แสนลาวัลย์)</p> <p>สาธารณสุขอำเภอปากพนัง</p> <p>วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ .พ.ศ. ๒๕๖๔</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายพีรพัฒน์ จินาพันธุ์)</p> <p>นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p> | |