

เบอร์โทรศัพท์ สำหรับติดต่อ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

โทรศัพท์ 042 – 708252

042 – 708164

(ในเวลาราชการ)

นายณัฐวุฒิ อุตนาม สาธารณสุขอำเภอภูพาน

มือถือ 086 – 2351514 **ตลอด 24 ชั่วโมง**



คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน
ตุลาคม 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5
มาตรฐานงาน	5
ข้อตกลงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	5
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	7

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนมเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพานมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด

ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตอำเภอภูพาน

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ศฯชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลโคกภูผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนได้แก่การเดินทางไปร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน หรือส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียนหรือหย่อนเรื่องร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น ประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสาร หรือ e-mail ส่งตามช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางติดต่อ
ที่ตั้ง : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ศูนย์ราชการอำเภอภูพาน ตำบลโคกกก อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ๔๗๓๑๐
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๘๒๕๒
หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๗๐๘๒๕๒
e-mail : D_phupan@hotmail.com
Website : www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_phupan

เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน

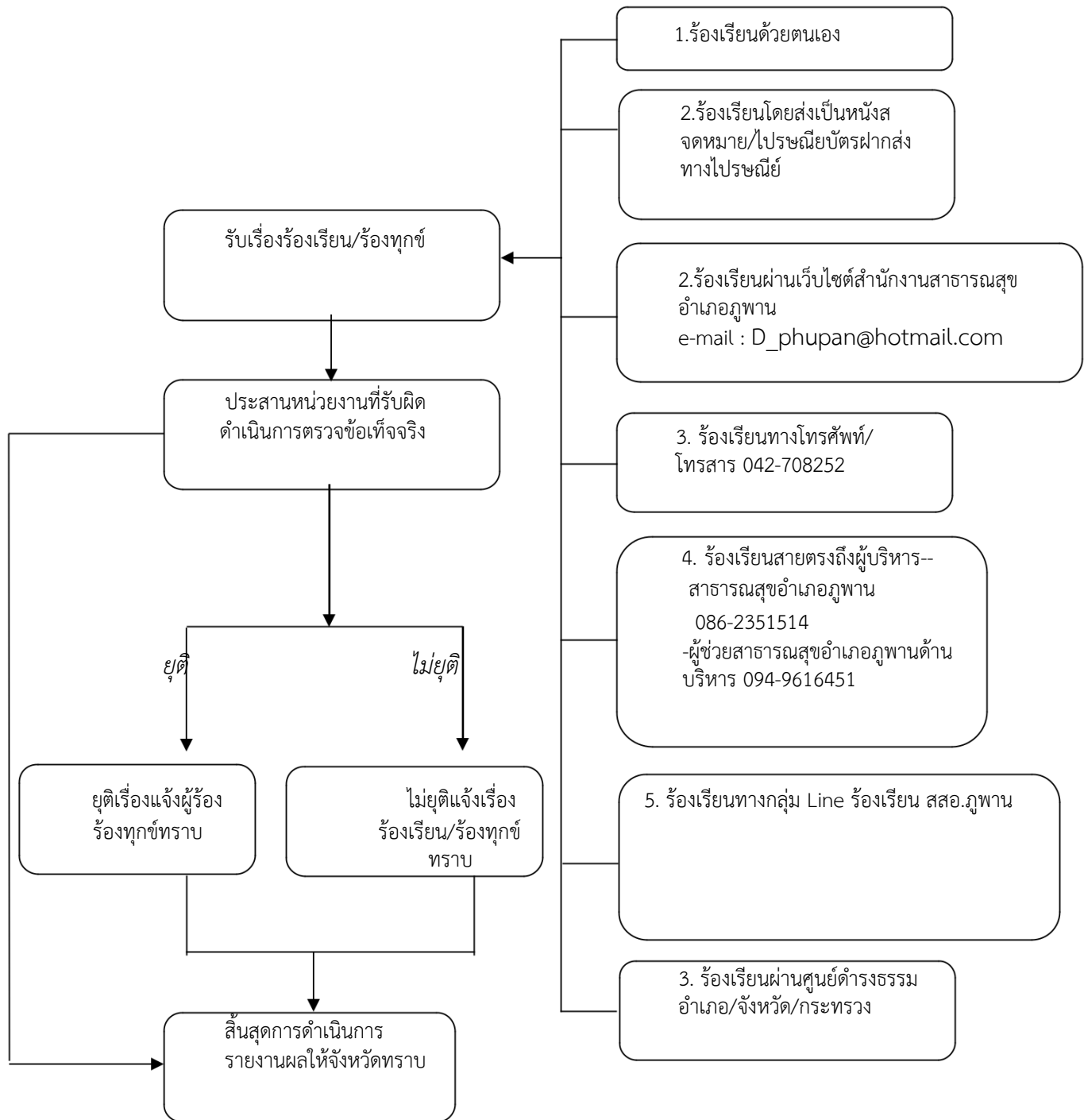
=

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

=

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพานเพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042 - 708252	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลคือ ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

๑.๑ เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่นๆ

๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพานให้
ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ปัญหาต่อไป

๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสใน
การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป
รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ สาธารณสุขอำเภอภูพาน
ทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ
ร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/
โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ

14. ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือนร้อนหรือเสียหาย
อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/
หน่วยงานของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การใช้บริการร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุขนั้นต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้
เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ได้รับรู้หรือได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ
ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กระทรวงสาธารณสุขช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกระทรวง โดยตรง

6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้นจะยุติเรื่องทันที

7. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาวินิจฉัยพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

15. แบบฟอร์ม

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูพาน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลข

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่บัตร.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/

ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามรายการข้างต้นเป็นจริง และข้าพเจ้ายินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1. จำนวน.....ชุด
2. จำนวน.....ชุด
3. จำนวน.....ชุด
4. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูพาน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลข

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่บัตร.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/
ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามรายการข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องไม่สุจริต อาจต้องได้รับผิดตามกฎหมายได้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1. จำนวน.....ชุด
- 2. จำนวน.....ชุด
- 3. จำนวน.....ชุด
- 4. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน มีหน้าที่สำคัญในการรับข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ในกำกับของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน จึงทบทวน คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เดิมและ กำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน เพื่อให้สอดคล้องกับ คู่มือการปฏิบัติกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับ จากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทาง เดียวกันอย่างบูรณาการ และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	ก
	สารบัญ	ข
๑	บทนำ	
	หลักการและเหตุผล	๑
๒	ระบบบริหาร	
	๒.๑ แผนผังระบบบริหาร	๔
	๒.๒ ขอบเขต	๕
	๒.๓ ผู้รับบริการ	๖
	๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๖
	๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	๖
	๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๗
	๒.๗ คำจำกัดความ	๘
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน	๑๐
	๓.๑.๒ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการ	๑๔
	๓.๑.๓ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน	๑๗
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๐
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๒๐
	๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๒๑
	๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล	๒๑

สารบัญ

๕	ภาคผนวก	
	๕.๑	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ไสสะอาด ร่วมต้านทุจริต” ด้วยการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการแบบบูรณาการ ปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน มีค่าคะแนนสูงกว่าร้อยละ ๙๐ และค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในกำกับของกระทรวง องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เรื่องมาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการที่กำหนดดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการ ทางวินัยหรืออาญา โดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหาย แก่ ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้น ซ้ำ ข้อมูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็น เรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร และดำเนินการตามมาตรการ ที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการ แก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ของรัฐและการกำหนดอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบ ความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจ ของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัย อย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการ ปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติ ราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อน แก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ที่ให้ข้อมูล เบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามี การจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อ ให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านการปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบ หรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวาดล้างวินัยให้มีประสิทธิผลทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ **รวดเร็ว** กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่ อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

๒.๒ **เด็ดขาด** หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน

๒.๓ **เป็นธรรม** หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและเป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะทราบ

ดังนั้น กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. ให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

บทที่ ๒

ระบบบริหาร

๒.๑ แผนผังระบบบริหาร



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุข อำเภอกุฉินารายณ์ โดยผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ.กุฉินารายณ์

ช่องทางที่ ๒ เพจหมาเฝ้าบ้าน

๒.๓ ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุฉินารายณ์ หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุฉินารายณ์ ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอกุฉินารายณ์

๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๓. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวจ้างเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข กำหนด **หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน (กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติ มิชอบ)

ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียน กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการ ทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน และรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษ ตามที่ กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อ ถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบ สำนักรายนกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏ ชัด แจ่ม ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยง พอที่จะ เชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ระดับผู้อำนวยการ และระดับเชี่ยวชาญขึ้นไป ในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre>graph TD; A([(๑) ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ รับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จากช่องทางที่กำหนด]) --> B[(๒) สารบรรณของ ศปท. ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์]; B --> C[(๓) ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต ฯ คัดกรอง วิเคราะห์ สรุประเด็น และเสนอความเห็นเบื้องต้น]; C --> D{{ ก }}</pre>	๕ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒		๒ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓	 	๑ ชั่วโมง	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ระดับผู้อำนวยการ และระดับเชี่ยวชาญขึ้นไป ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๔	(๔) หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาตาม (๓) และเสนอ (๕)	๑๐ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๕	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;">๕.๒ ไม่ลงนาม</div> <div style="width: 70%; text-align: center;"> </div> <div style="width: 15%; text-align: right;">๕.๑ ลงนาม</div> </div>	๑ วัน	กลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖	(๖) ส่งกลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม (สวค.)		
๗	(๗) สำเนาเรื่องแจ้งกองตรวจราชการ		
๘	(๘) ผู้รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีปฏิบัติตามเงื่อนไข		
๙	(๙) ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ บันทึกเรื่องที่ดำเนินการในระบบ ศปท. และติดตามเรื่อง		

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รับข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติหรือละเว้นหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ.อุพพาน

ช่องทางที่ ๒ เพจหมาเฝ้าบ้าน

งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุพพาน ลงทะเบียน
รับเรื่องในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คัดกรองเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐระดับผู้อำนวยการ
และระดับเชี่ยวชาญ ขึ้นไป ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขราชการบริหารส่วนภูมิภาค วิเคราะห์และ
สรุปเนื้อหาประเด็น การร้องเรียนที่ได้รับเสนอความเห็นต่อหัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และประพฤติมิชอบ และเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
อุพพาน ส่งไปยังกลุ่มเสริมสร้างวินัย และระบบคุณธรรมดาเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และสำเนาเอกสารส่ง
กองตรวจราชการ แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับข้อร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด (ตามระบุในขอบเขต)

๒. งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุพพาน
ลงทะเบียน รับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติ
หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ระดับผู้อำนวยการ และระดับเชี่ยวชาญขึ้นไป ในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค วิเคราะห์และสรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับ

๔. หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบรายละเอียด
เนื้อหาตามข้อ ๓. และเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุพพาน

๕. หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุพพาน พิจารณาลงนาม

๕.๑ กรณีลงนาม ส่งเรื่องไปยังกลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ดาเนินการตามหน้าที่
และอำนาจ

๕.๒ กรณีไม่ลงนาม หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตามข้อสั่งการของหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ส่งเรื่องตามข้อ ๕. ให้กลุ่มเสริมสร้าง วินัยและระบบคุณธรรม

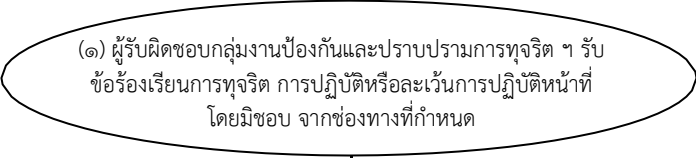
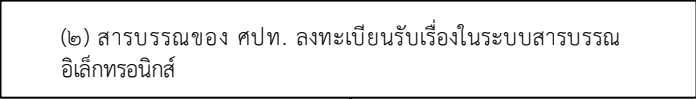

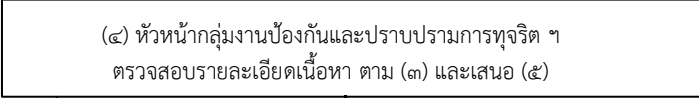

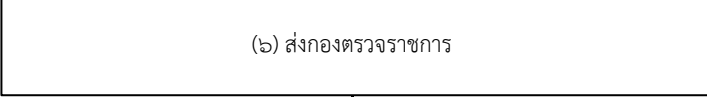

๗. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำเนาเรื่องส่งไปยังกองตรวจราชการ เพื่อรับทราบข้อมูล

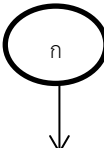
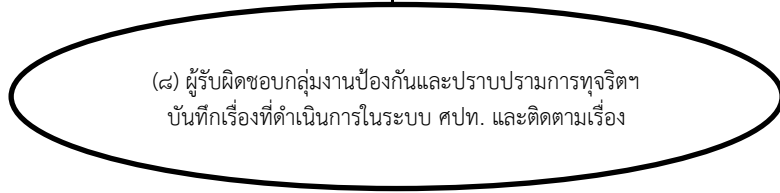
๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗

๙. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ บันทึกเรื่องที่ดำเนินการในระบบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน และติดตามเรื่อง



๓.๑.๒ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒		๒ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓		๑ ชั่วโมง	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔		๑๐ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๕	 <p>๕.๒ ไม่ลงนาม</p> <p>๕.๑ ลงนาม</p>		กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖		๑ วัน	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
			

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
			
๗	(๗) ผู้รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีปฏิบัติตามเงื่อนไข		
๘		๕ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ. ภูพาน

ช่องทางที่ ๒ เพจหมาเฝ้าบ้าน

งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบคัดกรองเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด วิเคราะห์และสรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับเสนอความเห็นต่อหัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ส่งไปยังกองตรวจราชการ ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด (ตามระบุในขอบเขต)


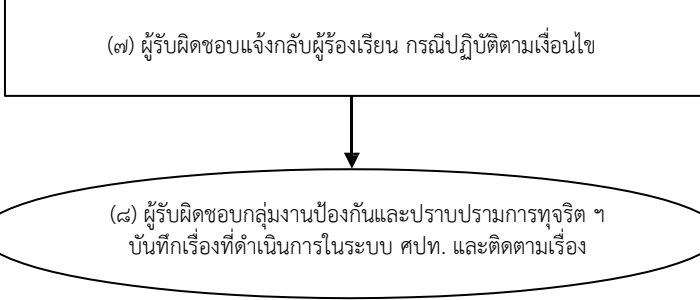
๒. งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด วิเคราะห์และสรุปเนื้อหาประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับ

๔. หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบรายละเอียด
เนื้อหาตามข้อ ๓. และเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน
๕. หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน พิจารณาลงนาม
- ๕.๑ กรณีลงนาม ส่งเรื่องไปยังกองตรวจราชการ ดาเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
- ๕.๒ กรณีไม่ลงนาม หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการ
ตามข้อสั่งการของหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ส่งเรื่องตามข้อ ๕. ให้กอง
ตรวจราชการ
๗. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง
ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับ
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗
๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ บันทึกเรื่องที่ดำเนินการในระบบศูนย์ปฏิบัติการ
ต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน และติดตามเรื่อง
-

๓.๑.๓ กระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ของส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของ
รัฐในกำกับ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ รับ ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ จากช่องทางที่กำหนด	๕ นาที	กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
๒	(๒) สารบรรณของ ศปท. ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	๒ นาที	กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
๓	(๓) ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต ฯ คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความเห็นเบื้องต้น	๑ ชั่วโมง	กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
๔	(๔) หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา ตาม (๓) และเสนอ (๕)	๑๐ นาที	กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
๕	(๕) หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สสอ.ภูพาน ลงนาม ๕.๒ ไม่ลงนาม ๕.๑ ลงนาม	๑ วัน	กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
๖	(๖) ส่งส่วนราชการ หน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร ก		กลุ่มงานป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
		}	
๗			
๘		๕ นาที	กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สสอ.ภูพาน

ช่องทางที่ ๒ เพจหมาเฝ้าบ้าน

งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ คัดกรองเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐของส่วนราชการระดับกรม หน่วยงาน ของรัฐในกำกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ วิเคราะห์และสรุปเนื้อหา ประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับเสนอความเห็นต่อหัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และเสนอไปยังหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ส่งไปยังของส่วนราชการ ระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับนายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จากช่องทางที่กำหนด (ตามระบุในขอบเขต)

๒. งานสารบรรณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ลงทะเบียน รับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดกรองเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐของส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับนายแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ วิเคราะห์และสรุปเนื้อหาประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้รับ

๔. หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบรายละเอียด เนื้อหาตามข้อ ๓. และเสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

๕. หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน พิจารณาลงนาม

๕.๑ กรณีลงนาม ส่งเรื่องไปยังส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับ นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

๕.๒ กรณีไม่ลงนาม หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการ ตามข้อสั่งการของหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน

๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน ส่งเรื่องตามข้อ ๕. ให้ ของส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับนายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

๗. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗

๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ บันทึกเรื่องเพื่อดำเนินการในระบบศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน และติดตามเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ พาน กระบวนการ รับข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริต การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ พาน	กลุ่มงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑ ปี (ทบทวน)
	เว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวงสาธารณสุข www.stopcorruption.moph.go.th 	กลุ่มงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ	Available

๔.๓ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูพาน และบุคคลภายนอก

๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๔.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขปัญหา

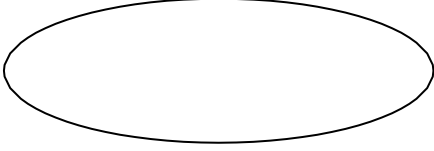

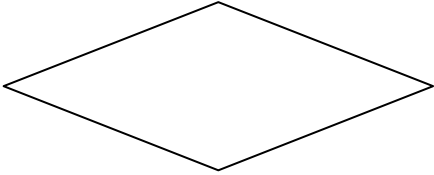
๔.๔.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน
