



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน
(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๖๔)



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โทร ๐ ๔๒๗๗ ๑๓๘๖

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้ เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมี คุณภาพ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน

มีนาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

ลำดับ	เรื่อง	หน้า
๑	บทนำ	๑
๒	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
๓	สถานที่ตั้ง	๑
๔	หน้าที่รับผิดชอบ	๑
๕	วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๒
๖	คำจำกัดความ	๒
๗	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘	ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๙	หลักการรับเรื่องร้องเรียน	๕
๑๐	การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑	การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๒	การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๑๓	มาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๕
๑๔	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๗
๑๕	แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๘

๑. บทนำ

การป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายที่สำคัญของประเทศไทย โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และรัฐบาลได้นำมากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CPI) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคนได้กำหนดมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้ ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ตรงกับสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน

๒.๑ สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ตั้งอยู่ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ถนนนิตโย ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒.๒ หน้าที่รับผิดชอบ

- รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากประชาชนทั่วไป องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ
- ตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยแต่งตั้งบุคคลหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว
- เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นแนวปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา
- แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็ว
- วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางการร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ

๒.๓ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- เป็นช่องทางให้ประชาชน องค์กร หน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ มีระยะเวลาการดำเนินงาน มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานสากล
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติและผู้ร้องเรียนมั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากประชาชนทั่วไป หรือหน่วยงานต่างๆ
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
- “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทางติดต่ออื่นๆ ที่ชัดเจน
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการ การแสดงความคิดเห็น/การให้ข้อเสนอแนะ/การยกย่องชมเชย และการร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่รับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ส่งจดหมายหรือหนังสือทางไปรษณีย์ ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด เช่นพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

๒.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๕.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

ช่องทางติดต่อ
ที่ตั้ง : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ศูนย์ราชการอำเภอพังโคน ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๗๑๓๘๖
หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๗๗๑๓๘๖
e-mail : sso.phangkon@gmail.com
website : http://www.skko.moph.go.th/dward/web/index.php?module=d_phangkon

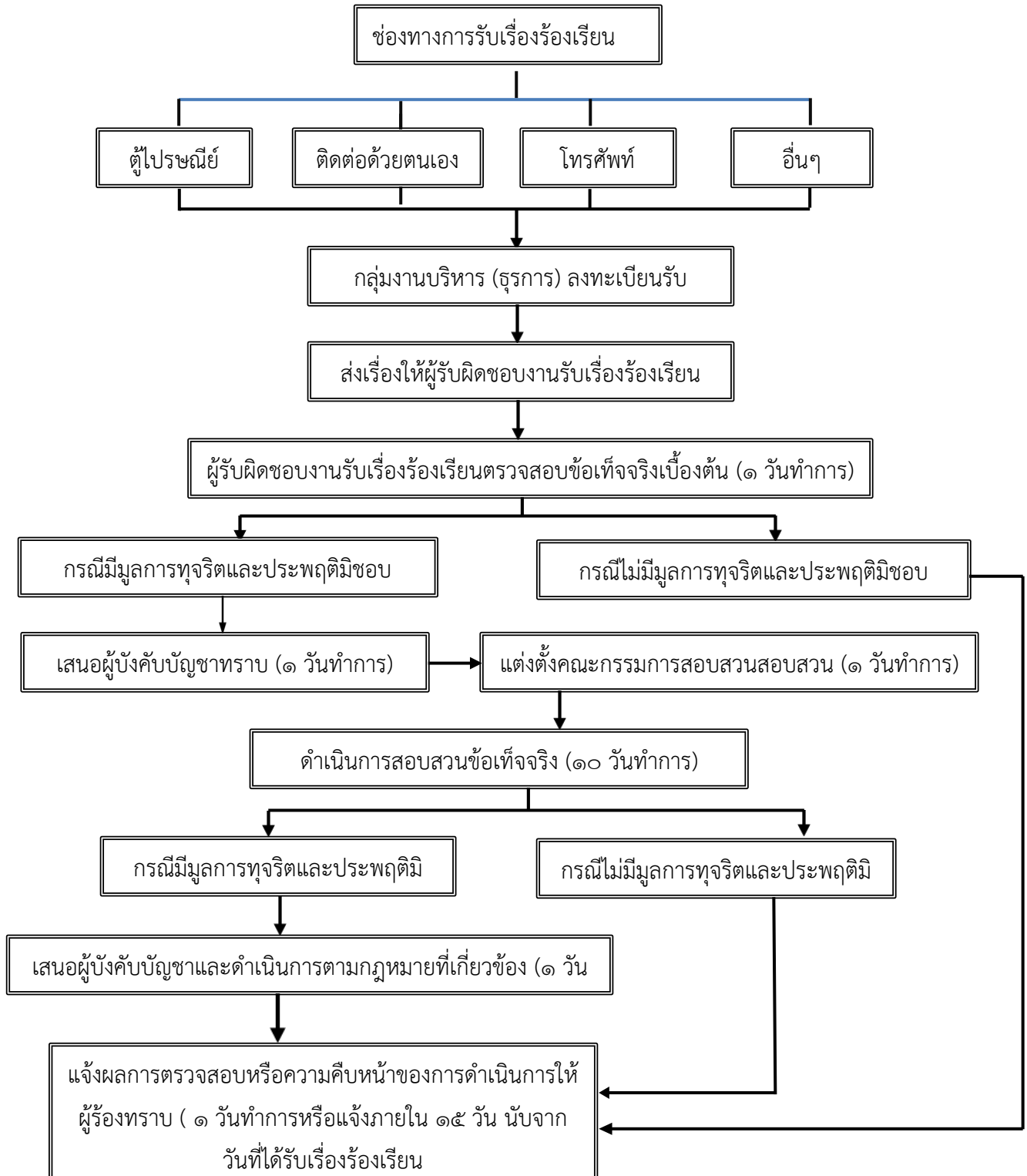
๒.๕.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และเสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งบุคคลหรือคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๕.๓ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.๕.๔ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีมูล ให้เสนอเสนอข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง ต่อไป และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.๕.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเป็นรายเดือน ราย ๖ เดือน และรายปี

ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน



๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ เนื้อหาประกอบด้วย

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน
- วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนกำหนดอย่างชัดเจน/ชัดเจน/ชัดเจน เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังเพื่อสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายแก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สอบสวน สืบสวน ให้ยุติเรื่อง

๒.๗ การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียนเพื่อติดต่อกลับ ข้อร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.๗.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนในสมุดบันทึก

๒.๘ การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และผู้ให้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.๘ การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาองค์กรต่อไป

๒.๑๐ มาตรฐานงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆแล้ว ต้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอพังโคน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ. ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....

สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์ (ข้อเท็จจริงโดยสรุป).....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ สน ๑๐๓๒/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ได้รับเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วดังต่อไปนี้

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

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สาธารณสุขอำเภอพังโคน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๔๒๗๗ ๑๓๘๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”