

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๓



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเข็ญใหญ่บทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บน พื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance)

ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๒ สำนักอำเภอเข็ญใหญ่ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข(ศปท.) สอดรับกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเข็ญใหญ่หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นนมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเข็ญใหญ่

ธันวาคม ๒๕๖๒

	สารบัญ	
บทที่		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

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริม และ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการ เรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบอย่างมีคุณภาพ

๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย มาตรา๕๙

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ โดยผ่านทางช่องทาง ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน
- (๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เลขที่ ๒๖ หมู่ ๑ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐
- (๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ หมายเลข ๐๗๕ ๓๐๗๐๐๔
- (๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
- (๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน
- (๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
 ๒. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
 ๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
 ๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
 ๔. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของส่วนราชการและการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๗. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย
-

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการหมายถึงส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึงผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียนหมายถึงความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่นการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึงการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๖ ทาง อันได้แก่

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เลขที่ ๒๖ หมู่ ๑ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ หมายเลข๐๗๕ ๓๐๗๐๐๔

(๔) ทางเฟสบุคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริตหมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิ์ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมเข้ามาผ่านช่องทาง 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	ตัวอย่างที่เป็นปรธรรม
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.การเบิกจ่ายเงินพตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทนอสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลา ราชการ ฯลฯ
๔)ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๕หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

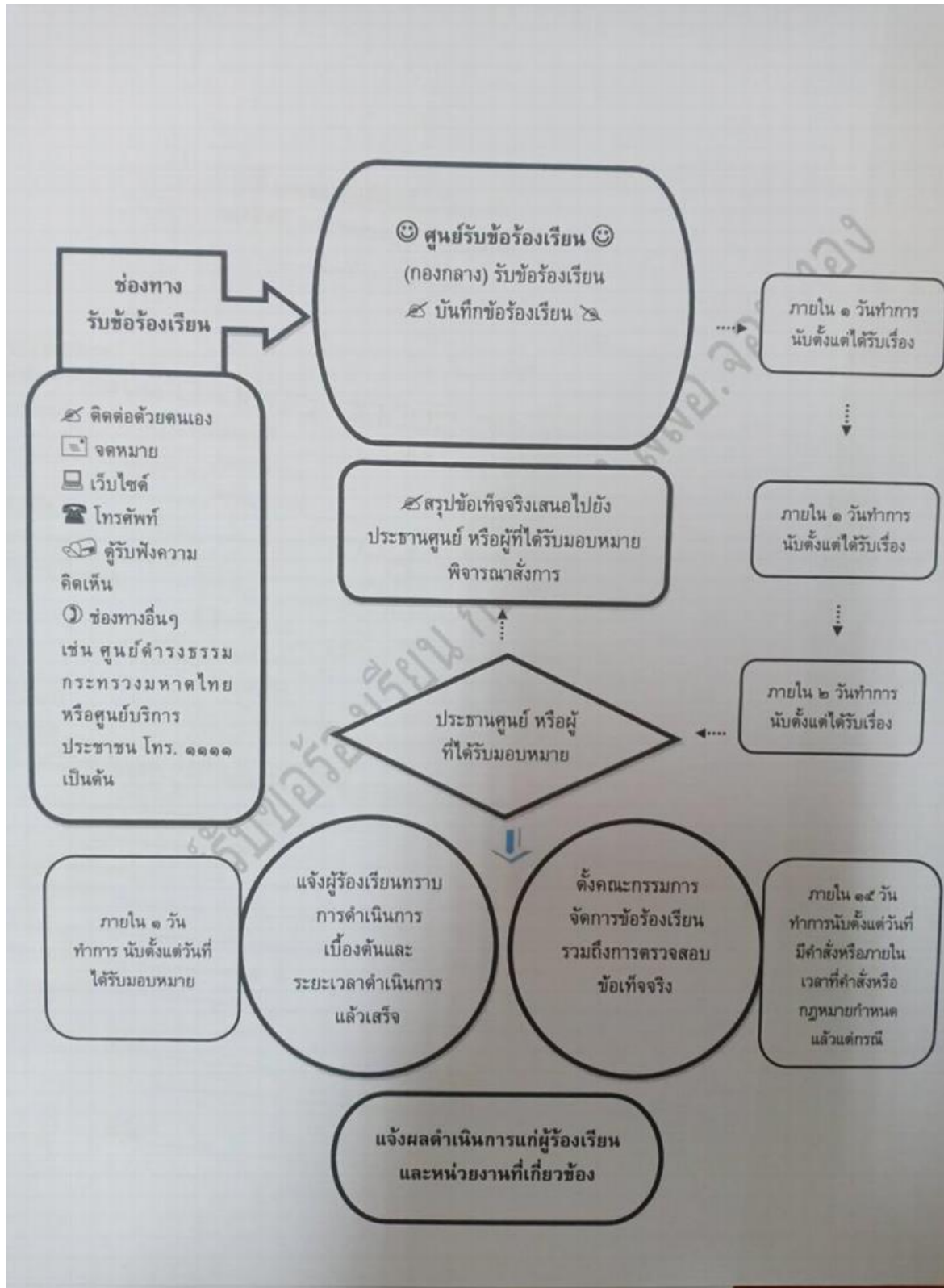
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ฝั่งกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียน๖ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ เลขที่ ๒๖ หมู่ ๑ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ หมายเลข ๐๓๕ ๓๐๗๐๐๔

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน๑๕วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เก็บเรื่อง

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้ ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ เลขที่ ๒๖ หมู่ ๑ ตำบลเชียรใหญ่ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ หมายเลข ๐๓๕ ๓๐๗๐๐๔

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

- (๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- (๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณี มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน๑๕วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เสนอสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่
- (๙) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่เก็บข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
- (๑๐)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่วิเคราะห์จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)
- (๑๑)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่จัดเก็บเรื่อง

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/แจ้ง	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เชียรใหญ่	งานบริหาร	๑ ปี (ทบทวน)
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เว็บไซต์	งานบริหาร	Available

๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียรใหญ่

๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

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

