คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

จังหวัดลำปาง

โทร. 054-289402

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2564 ได้วาง หลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. 2557 นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ้มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็นธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

8 มกราคม 2565

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
1	**บทนำ**	1
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์	3
2	**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ**	
	2.1 หน่วยงาน	4
	2.2 ขอบเขต	4
	2.3 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	5
	2.4 คำจำกัดความ	5
	2.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	7
	2.6 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	9
3	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	
	3.1 ผังกระบวนการ	10
	3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	10
	3.1.2 ขอบเขต	11
	3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11
4	**กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**	
	4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	13
	4.2 ระบบการติดตามและประเมินผล	13
5	**ภาคผนวก**	
	5.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	1

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกายจำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ 7 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

เลขที่ 3 ม.3 ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 054-289402

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

https://www.maethahealth.com/

ช่องทางที่ 5ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

Mis_maetha@hotmail.com

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 7 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุข อำเภอแม่ทะ

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะและคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”และ มาตรา 41 “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2563 และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 หน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านอ้วน
2.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านน้ำโทก
3.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาคต
4.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านกิ่วหลวง
5.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบอมหลวง
6.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนอง
7.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านฮ่องห้า
8.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านใหม่
9.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนากวาง
10.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวเสือ
11.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสามขา
12.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแพะใหม่
13.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแม่วะ

2.2 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ โดย ผ่านทางช่องทาง 7ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เลขที่ 3 ม.3 ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 054-289402

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
https://www.maethahealth.com/

ช่องทางที่ 5ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Mis_maetha@hotmail.com

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 7 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุข อำเภอแม่ทะ

2.3 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.3.1 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

1) เป็นศูนย์กลางในการประสานการไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอแม่ทะ

2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด

3) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

4) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ

5) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

6) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเรียนผู้บริหารทุกเดือน

2.3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง

2) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

2.4 คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 7 ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เลขที่ 3 ม.3 ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 054-289402

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
https://www.maethahealth.com/

ช่องทางที่ 5ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Mis_maetha@hotmail.com

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 7 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

2.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดย เปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความ ดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
3) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ
5) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

2.6 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.6.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.6.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.6.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2.6.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

2.6.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ลำดับ	กระบวนงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	(1) สนง.สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง กำหนด	2 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
2	(2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	30 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
3	(3) ผู้บริหาร ไม่ลงนาม ลงนาม ลงนาม	1 วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
4	(4.1)กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
5	(5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน (6) เสนอผู้บริหาร	1 วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
6	(7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์	1 วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
7	(8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)	30 นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

8	**นางสุมล เจตะภัย** **เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง** **ร้องเรียน**	**1 วัน**	**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน**

3.1.2 ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ 7 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เลขที่ 3 ม.3 ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 054-289402

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
https://www.maethahealth.com/

ช่องทางที่ 5ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Mis_maetha@hotmail.com

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 7 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุข อำเภอแม่ทะ

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(1) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอแม่ทะ 7 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เลขที่ 3 ม.3 ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 054-289402

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
https://www.maethahealth.com/

ช่องทางที่ 5ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Mis_maetha@hotmail.com

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 7 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุข อำเภอแม่ทะ

(2) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(3) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(4) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ดำเนินการ

(5.1) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(5.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

(5) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ สรุปรายงานจากผลการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(6) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ เสนอผู้บริหาร

(7) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(8) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

บทที่ 4
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38

3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546

5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

8. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)

9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)

11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2563

12. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

13. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

4.2 ระบบการติดตามและประเมินผล

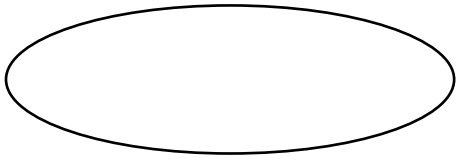
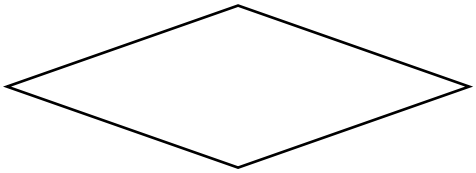
4.2.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ

4.2.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

4.2.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ 5
ภาคผนวก

5.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำWork Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
1	**บทนำ**	1
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์	3
2	**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ**	
	2.1 หน่วยงาน	4
	2.2 ขอบเขต	4
	2.3 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	5
	2.4 คำจำกัดความ	5
	2.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	7
	2.6 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	9
3	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	
	3.1 ผังกระบวนการ	10
	3.1.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	10
	3.1.2 ขอบเขต	11
	3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11
4	**กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**	
	4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	13
	4.2ระบบการติดตามและประเมินผล	13
5	**ภาคผนวก**	
	5.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	14

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วัน / เดือน / ปี : ๑๕ มกราคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรื่อง และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ www.maethahealth.com

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบ	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นาง สุมล เจตะภัย)	(นายศุภฤกษ์ ทิฉลาด)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
๑๕ มกราคม ๒๕๖๕	๑๕ มกราคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นาย ปิติพงษ์ หลิดชิววงค์)
นักวิชาการสาธารณสุข
๑๕ มกราคม ๒๕๖๕