



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

Maetha Distric Health Office

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

คำนำ

คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วน ในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้ เป็นไป อย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน อันจะเกิดประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูป ประเทศ การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้ประชุมชี้แจงทบทวนกระบวนการจัดการ ข้าราชการ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้าราชการ/ร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดย มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการ บริหารจัดการข้าราชการ/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบที่จะต้องมีความชัดเจน เป็น มาตรฐานเดียวกัน ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และหวังเป็น อย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการ ข้าราชการการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
บทที่ ๒ ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
เอกสารอ้างอิง	๑๓
ภาคผนวก	
๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบฟอร์ม ๑)	๑๔
๒. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบฟอร์ม ๒)	๑๕
๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (แบบฟอร์ม ๓)	๑๖
๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีบทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเป็นแผนปฏิบัติราชการ ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต” ด้วยการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกย่องค่านิยมในการบริหารจัดการแบบ บูรณาการ ปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไป สู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์คือ การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีค่าคะแนนสูงกว่าร้อยละ ๙๐ และค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในกระทรวงสาธารณสุข ประสาน ส่งต่อติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประสิทธิผลในทางปฏิบัติ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ โดยมีกระบวนการ ปฏิบัติงานเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนด ดังนี้ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๖๒)

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงาน ผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันที และให้พิจารณา ดำเนินการทาง วินัยหรืออาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความ คืบหน้าในการ ดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิด ความเสียหาย แก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิด ได้ชัดเจน ถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่น เป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการ ย้าย หรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและ ดำเนินการ ตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการ แก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบ ความคืบหน้าและเร่งรัดการ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่ เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจ ของ ประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัย อย่างร้ายแรง ให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจาก ตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การ ปฏิบัติ ราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความ เดือดร้อน แก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตาม ข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือ ผู้ที่ให้ ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการ ต่อ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้ มีการ ดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสำคัญกับประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านการปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูป ประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบ หรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ **รวดเร็ว** กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็น ความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่ อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือ เอกสารอื่น ที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

๒.๒ **เด็ดขาด** หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายใน เวลา ตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไป จะก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการ ไว้ก่อน

๒.๓ **เป็นธรรม** หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไข เวลา ที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและเป็นข้อมูล หรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูล ให้สาธารณะทราบ

ดังนั้น กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. ให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน อย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ เกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการ ปฏิบัติงาน

บทที่ ๒
ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

๒.๑ หน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๘๙๔๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๒.๓ ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
๓. องค์กรภาคเอกชน

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
๓. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - ๑.๑ วัน เดือน ปี
 - ๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
 - ๑.๕ ข้อเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
 - ๑.๖ ข้อเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยง อันอาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

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 จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจาก เรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒.๗ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ กำหนด

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษ ตามที่กฎหมายกำหนด

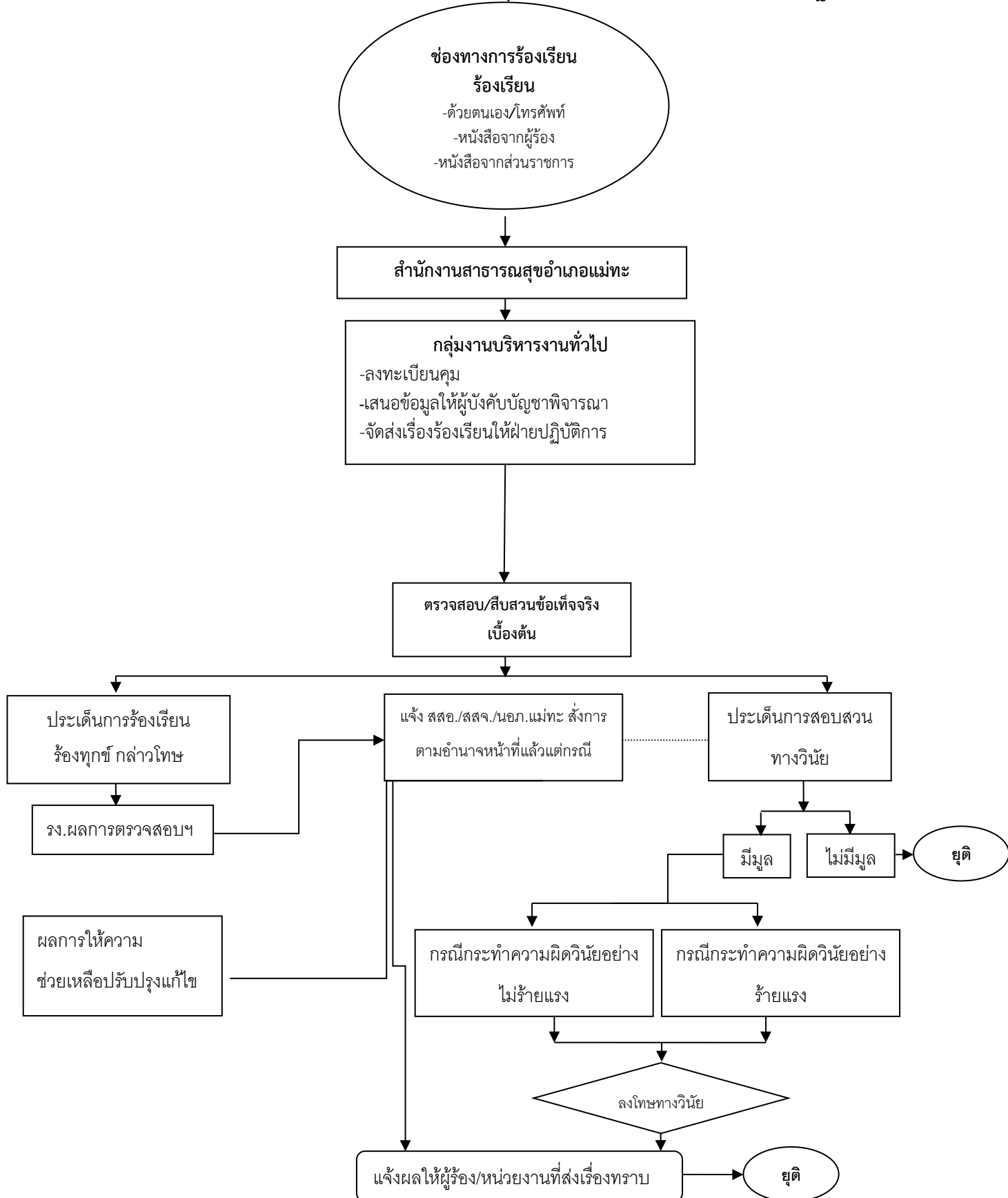
การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการงาน กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและพฤติกรรมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



๓.๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์
 - ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (แบบฟอร์ม ๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (แบบฟอร์ม ๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๓. กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการ ต่อไป

๓.๓ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่รับดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก_สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้ดำเนินการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ภายใต้การกำกับดูแลของ สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

๒. เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ สสจ.ลป.พิจารณาสั่งการต่อไป

๓.๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓.๕ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓.๖ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกรอบ ๖ เดือน หรือรอบ ๑๒ เดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบบริหารจัดการข้อจัดจ้างของหน่วยงาน และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๓.๗ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในที่กำหนด

๓.๘ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๙ จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔ ๒๘๙๔๐๒
เว็บไซต์ <http://www.maethahealth.com>

เอกสารอ้างอิง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒). คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๖). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH ITA ๒๐๒๔ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบฟอร์ม ๑)

ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 ถิ่นบัตร..... เลขที่.....
 ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
 หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
 ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
 ๒) จำนวน.....ชุด
 ๓) จำนวน.....ชุด
 ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท)

(แบบฟอร์ม ๒)

ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทร
 ศัพท.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
 หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
 ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
 (.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (แบบฟอร์ม ๓)

ที่ สป ๐๐๓๓/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
ถนนลำปาง-แม่ทะ สป ๕๒๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔-๒๘๙๔๐๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สป ๐๐๓๓/

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ถนนลำปาง-แม่ทะ สป ๕๒๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ที่ สป ๐๐๓๓/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

..... ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔-๒๘๙๔๐๒

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ไส้สะอาด ร่วมต้านทุจริต
(LOPH Zero Tolerance)



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
Maetha Distric Health Office

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

ชื่อหน่วยงาน :สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ.....

วัน/เดือน/ปี.....๙....พฤศจิกายน ๒๕๖๖.....

หัวข้อ.. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกขออนุญาตนำคู่มือฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ ที่ ลป ๐๐๓๓./๓๙๘ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๒. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และปรากฏการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.maethahealth.com

Link ภายนอก :ไม่มี.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสุมล เจตะภัย)

(นายถวิล สกุลวรรณวงศ์)

ตำแหน่ง..นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....

ตำแหน่ง...สาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

วันที่.....๙....เดือน..พฤศจิกายน..พ.ศ.๒๕๖๖..

วันที่...๙....เดือน..พฤศจิกายน .พ.ศ..๒๕๖๖...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสุมล เจตะภัย)

ตำแหน่ง.. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ.....

วันที่.....๙....เดือน...พฤศจิกายน .พ.ศ....๒๕๖๖...