



คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานดังกล่าวจะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	๕

บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ขอบเขต/ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มกฎหมาย) โดยผ่านช่องทางดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ที่อยู่ ๑๔๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง รหัสไปรษณีย์ ๒๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๓. โทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๖ ๗๔๑๕ หรือ Email : Lawrayonghealth@gmail.com

๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ,ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

๑.๒ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ที่อยู่ ๑๔๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง รหัสไปรษณีย์ ๒๑๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๓. โทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๖ ๗๔๑๕ หรือ Email : Lawrayonghealth@gmail.com

๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ,ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบในด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้

๑.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมและข้อเท็จจริงของหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

๑.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ กลุ่มงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๒. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

๓. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ

๔. กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ

๕. กลุ่มกฎหมาย

๖. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพรูปแบบบริการ

๘. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ

๙. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

๑๐. กลุ่มงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

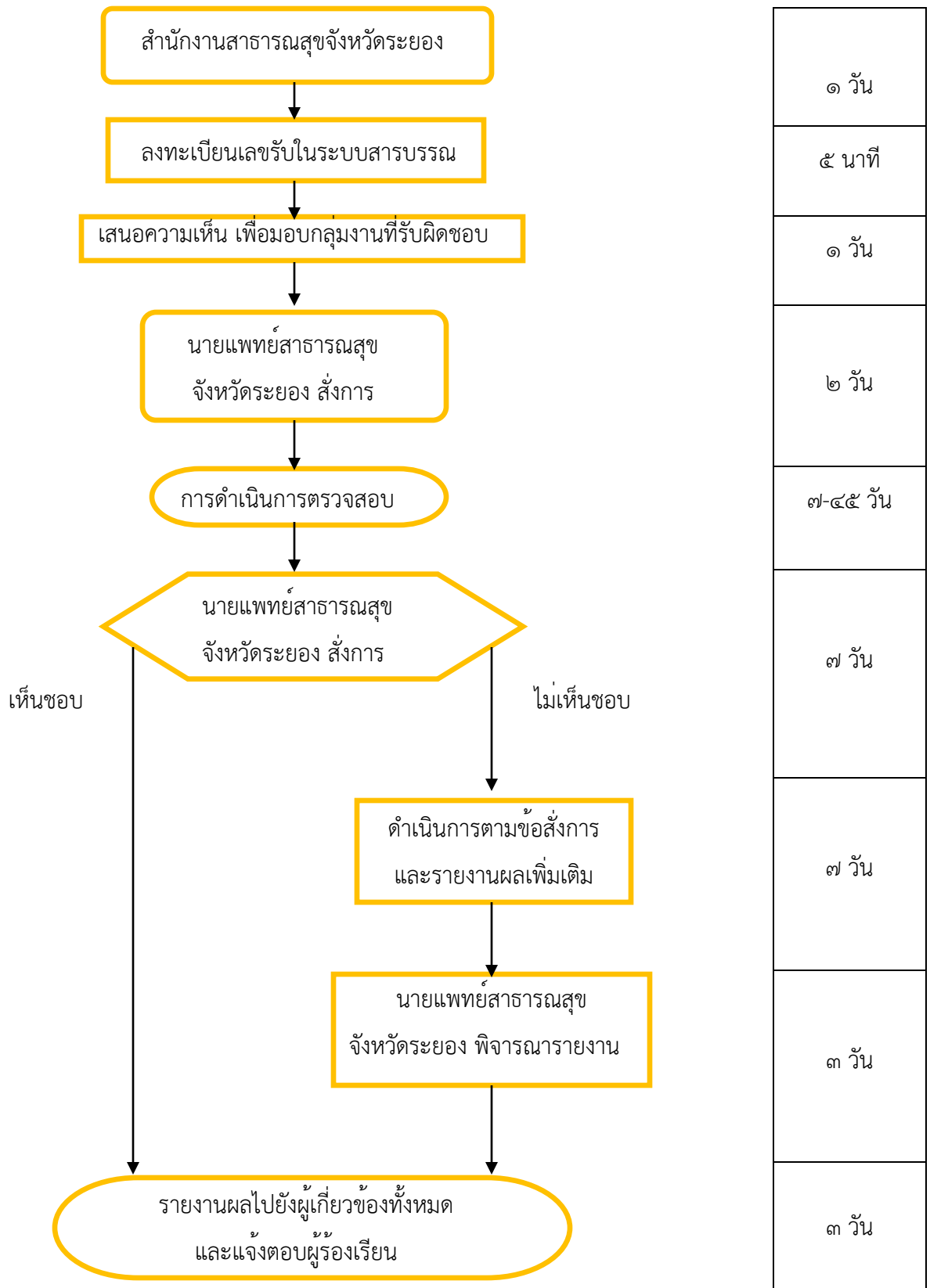
๑๑. กลุ่มงานอนามัย

๑๒. กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต

และยาเสพติด

๑๓. กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร(ธุรการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มกฎหมาย กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

(๒) กลุ่มกฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

- กรณีไม่มีมูล ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ(กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
- กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูล หากสอบสวนแล้วพบว่า

- ไม่มีมูล ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
- มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

(๔) รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน) ภายใน ๓ วัน

(๕) กลุ่มกฎหมายจัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน / ๑๒ เดือน)

ภาคผนวก

บันทึกการเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ผู้รับแจ้ง ชื่อ-สกุล.....

ร้องเรียนทาง

โทรศัพท์ ด้วยตนเอง

บุคคลอื่นมาร้องเรียนแทน อื่นๆ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....เวลา.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....อายุ.....ปี

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(ลงชื่อ).....ลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ถนนสุขุมวิท ๒๑๐๐๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองได้รับเรื่องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมของท่านแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

วัน/เดือน/ปี : กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

หัวข้อ : หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Linkภายนอก :ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติ

นายไพรัตน์ สิริเบญจวรรณ

นายสุนทร เจริญภูมิการกิจ

ตำแหน่ง นิติกร

ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายไพรัตน์ สิริเบญจวรรณ

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖