

คู่มือปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำงบประมาณ พ.ศ. 2565



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี
โทรศัพท์/โทรสาร 0 4542 9500

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ได้วางหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติ ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. 2557 นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผลคุ้มค่า โปร่งใส และเกิดความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

11 ตุลาคม 2564

สารบัญ

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

1.1 หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาสวราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังสวราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่เรื่องราวร้องทุกข์เป็น สิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่ บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนิน การตามภารกิจ ของสวราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แฉเบาะแส เสนอขอคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็น สิ่งสะท้อนให้ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ ตระหนักและให้ ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางดานเศรษฐกิจ ดานสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในดานการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจาหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อ การบริหารราชการของหน่วยงานสังกัด กระทรวงสาธารณสุข นำสู่คาคดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index: CPI) และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร 7 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

เลขที่ 301 หมู่ 14 ถนนนาไฮ-โพธิ์ไทร ตำบลข้าวปุ้น อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ / 0 4542 9500

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร <http://www.kkp-dpho.moph.go.th>

ช่องทางที่ 5 ๓๓แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 6 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

ในสวนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเพนหนังสือจากประชาชน หรือจากสวนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการนั้น ให้เพนหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบหวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”และ มาตรา 41 “ในกรณีที สวนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เพน หน้าที่ของสวนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข พ.ศ.2552 และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติ หรือ การละเอน การปฏิบัติ หน้าที่ โดยมีขอของเจ้าหน้าที่ ในสวนราชการ จึงเพนเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จำเพนต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเพนกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเพนรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อใหม่ั่นใจวกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เพนแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเพนหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเพนมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ กับ บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะ ปรับ ปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 หน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร และ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอีก 10 แห่ง

2.2 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร โดย ผ่านทางช่องทาง 6 ช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร เลขที่ 301 หมู่ 14 ถนนนาไฮ-โพธิ์ไทร ตำบลข้าวปุ้น อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 34270

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 0 4542 9500

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร <http://www.kkp-dpho.moph.go.th>

ช่องทางที่ 5 ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ช่องทางที่ 6 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

2.3 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.3.1 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

- 1) เป็นศูนย์กลางในการประสานการไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธิ์ไทร
- 2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสวนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- 3) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือ นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- 4) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- 5) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเฝ้าอำนาจต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- 6) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาในภาพรวม และนำเสนอผู้บริหาร

1) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความ
เป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง

2) รวมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหามาให้ได้อย่างรวดเร็ว

2.4 คำจำกัดความ

สวนราชการ หมายถึง สวนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

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

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิด จากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในสวนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างขอเสนอแนะ และ/หรือขอคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 6 ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร เลขที่ 301 หมู่ 14 ถนนนาไฮ-โพธิ์ไทร ตำบลข้าวปุ้น อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 34270

ช่องทางที่ 6 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

$\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \log \left(\frac{\lambda_i}{\mu_i} \right) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \log \left(\frac{\lambda_i}{\mu_i} \right)$

2.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการตาม การบริหารจัดการโดย เปดเผย โปร่งใส และ เบนธรรม โดย พิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะ ดำเนินการ และประโยชน์ ระยะ ยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้ บริหาร เจาหน้าที่ ของหน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรม ส่อ ในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือ มี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหา ว่า ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความ ดี ความชอบ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตาม หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ	หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2551

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
3) การเบิกจ่าย คาคตอบแทน	การจ่ายเงินคาคตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มี เจตนาสมณเพื่อกำไรการเงิน	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. คาคตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. คาคตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
	คาคตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการและนอกเวลาราชการ ไป	4. คาคตอบแทน อสม. 5. คาคตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ของหน่วยงาน รองเรียนชอบ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับของรัฐ	ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตุมิ ก่อกำไรให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	
5) การมีพฤติกรรมที่ เขายผลประโยชน์ ทับซอน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำกร ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเขาไป มีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการ ดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้ มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเขามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือ บุคคลอื่นซึ่งเป็นการขัดกัน ระหว่าง ประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

2.6 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.6.1 ใชถอยคำหรือขอความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ขอเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลขอเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.6.2 ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.6.3 เปน เรื่องที่ผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อัน เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2.6.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสดที่มีข้อมูล ไม่ครบถ้วน ไม่ เพียงพอ หรือไม่ส ามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาขอเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ใหญ่ติเรื่อง หรือรับทราบเปน ข้อมูล และเก็บ เปนฐานข้อมูล

2.6.5 ไม่เปนคร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คําร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด ที่ เปนบัตรสนเทเห เวณ แต่บัตรสนเทเห ระบุ หลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเปนไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเปนคร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

2) คําร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเปนคร้องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เปนคร้องเรียนเฉพาะ เวณ แต่คร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือ ดำเนินการแล้ว ยังไม่มี ผลความคืบ หนา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

4) คําร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่ เกิด จากการโต้แ ยงสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างตนแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เปนคร้องเรียนเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

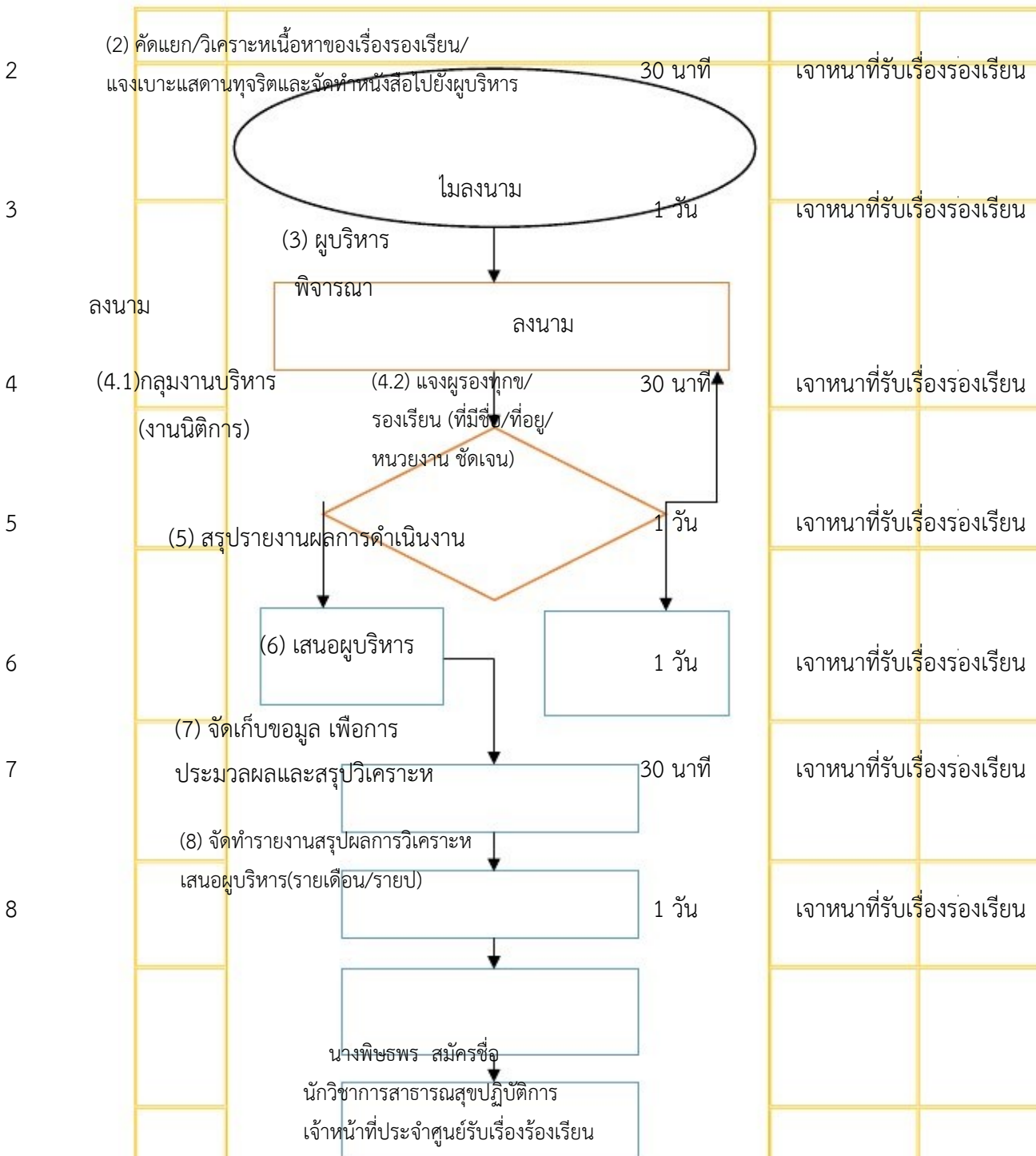
ลำดับ

กระบวนการ



ผู้รับผิดชอบ

- | | | |
|---|--|-------------------------------|
| 1 | (1) สนง.สาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร รับ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
|---|--|-------------------------------|



3.1.2 ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร เลขที่ 301 หมู่ 14 ถนนนาไฮ-โพธิ์ไทร ตำบลข้าวปุ้น อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 34270

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 0 4542 9500

ช่องทางที่ 4 ตู้ไปรษณีย์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร <http://www.kkp-dpho.moph.go.th>

ช่องทางที่ 6 ระบบสื่อออนไลน์ Facebook

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

3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(1) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร เลขที่ 301 หมู่ 14 ถนนนาไฮ-โพธิ์ไทร ตำบลข้าวปุ้น อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 34270

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 0 4542 9500

ช่องทางที่ 4 ตู้ไปรษณีย์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร <http://www.kkp-dpho.moph.go.th>

(2) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(3) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(4) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร ดำเนินการ

(4.1) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

(5) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร สรุปรายงานจากผลการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(6) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร เสนอผู้บริหาร

(7) เจาหนาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จัดเก็บข้อมูล ในระบบเพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(8) เจาหนาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุป ผล การ
วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายป)
บทที่ 4

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์
และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

2. พระราชบัญญัติกฏาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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. 2552

12. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงาน
กระทรวงสาธารณสุข)

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

4.2 หลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการร้องเรียนกลาโหมข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว

ร้องเรียนร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือนสามัญ ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ

4.2.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการ
แก้ไขปัญหา

4.2.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

5.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำWork Flow

สัญลักษณ์

คำอธิบาย

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

