

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะพ้อ

จัดทำโดย
งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การ ทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ใน บังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือ ทบวง ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ สำคัญคือ เสนอแนะ แก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้ง จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะพ้อ จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นคู่มือในการดำเนินงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียน และเผยแพร่ให้กับประชาชนได้รับทราบช่องทางการร้องเรียน เมื่อพบการประพฤติทุจริตและ ประพฤติมิ ชอบในการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะพ้อ

ซึ่งทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะพ้อ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และหากมี ข้อคิดเห็น ที่จะปรับปรุงแก้ไข ขอให้แจ้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะพ้อ เพื่อที่จะได้พัฒนาต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะพ้อ

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการ ทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยาไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มี วัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยามีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อ การทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา อันจะส่งผลต่อการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้องค์กรในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการ ด้วย ความ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา สรุปทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คำนึงจรรยาบรรณตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะเยา กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิ ชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพตติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่าง หนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือ ทรัพย์สินของส่วน ราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับ มอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กะพ้อ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กะพ้อ

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือนอกเหนือ

อำนาจหน้าที่

๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถาม และบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://sasukkapho.com/>

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๔๙๔๐๖๔

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐๗๓-๔๙๔๐๖๔

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้ง การดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะพ้อทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว นั้น

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะพ้อเร่งรัด และติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการ ดำเนินการ ไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะพ้อ ทราบภายใน ๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการ ยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุข อำเภอกะพ้อ มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อ เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอกะพ้อ ต่อไป

บรรณานุกรม

กมล อุดลพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑.

การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. ๒๕๔๑.

คู่มือ สำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. บริษัทกราฟฟิคพอร์แมท(ไทยแลนด์) จำกัด.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๘. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สป. ๒๕๕๒. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.