**คู่มือการดําเนินงาน**

**การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

**สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต**

**สารบัญ**

**บทที่ หน้า**

1.การต่อต้านการทุจริต 1

1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต 1

1.2 ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต 1

2.คําจํากัดความ 1

3.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน 2

3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน 23.2 สาระสําคัญของข้อร้องเรียน 2

3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์ 2

3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ 3

3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา 3

3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน 3

4. ขั้นตอนการดําเนินการติดตามและรายงานผล 3

5. flow chartการจัดการต่อข้อร้องเรียน 4

**1.การต่อต้านการทุจริต**

1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสํานักงานปลัดสํานักนายกรัฐมนตรีสํานักปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีและ ส่วนราชการไม่สังกัดสํานักนายกรัฐมนตรีกระทรวง หรือทบวงตามที่ สํานักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สํานักงาน ก.พ.ร) เสนอ โดยให้มีอํานาจหน้าที่สําคัญคือเสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม ทุจริต และแระพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทําแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกัน และปราบปราม การทุจริต มาตรการป้องกันแลละปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1.2ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

 คณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต ได้จัดทําประกาศสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต เรื่องเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต“สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต ไม่ทนต่อการทุจริต ประจําปีงบประมาณ 256๗” มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต มีจิตสํานึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตและสร้างภาพลักษณ์ที่ ดีต่อสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดําเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจําปีงบประมาณ 256๗ โดยมีแนวทางในการดําเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดําเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดําเนินการสอบข้อเท็จจริงและดําเนินการจนได้ข้อยุติ

- จัดทํารายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิตทุก 6 เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริง การฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฎิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่าง ตรงไปตรงมา

**2.คําจํากัดความ**

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต กระทําการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสําหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพฤติมิชอบ** หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตําแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อํานาจในตําแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับคําสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัตินั้นเป็นหารทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตามและให้ความหมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าว

**ผู้ร้องเรียน** หมายความถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทําตามที่ร้องเรียนผู้รับมอบอํานาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายความถึง สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

**3.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน**

3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

 เรื่องที่จะนํามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.การกระทําการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

2.การทําความผิดต่อตําแหน่งหน้าที่ราชการ

3.ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกําหนอให้ต้องปฏิบัติ

4.ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

5.กระทําการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทําโดยไม่มีอํานาจหรือนอกเหนืออํานาจหน้าที่

3.2 สาระสําคัญของข้อร้องเรียน

 ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสําคัญดังต่อไปนี้

1.ชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์อีเมล์เป็นต้น

2.ชื่อ ตําแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

3.การกระทําทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม

 สมควรเกี่ยวกับการกระทําดังกล่าว

4.ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

5.ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

6.เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)เป็นต้น3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือโทรศัพท์

 กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึก

ข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทําเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้รับดําเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

 ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดําเนินงานโครงการการประเมินคุณธรรมและความ

โปร่งใส สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1.ส่งข้อร้องเรียน หรือ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของคณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

2.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์044-85๗๑๐๑

3.ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 044-851738

๔.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

๕.ร้องเรียนผ่านทางเพจเฟสบุ๊คของสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต

**4. ขั้นตอนการดําเนินการ ติดตาม และรายงานผล**

1.เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจําแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และแจ้งการดําเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

2.กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ร้องเรียนสําเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต ภายใน 5 วันทําการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวนั้น

3.ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดําเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิตเร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในดําเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

4.เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดําเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดําเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วให้ทําสําเนาแจ้งผลการดําเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดําเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิตทราบภายใน 5 วันทําการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดําเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

5.คณะกรรมการดําเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสํานักงานสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต มีหน้าที่จัดทํารายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ 6 เดือน นับแต่วันเริ่มต้น ปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอําเภอเทพสถิต ต่อไป

5. flow chart การจัดการต่อข้อร้องเรียน

