

คู่มือการดำเนินงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสทิงพระ

## สารบัญ

| บทที่                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| ๑.การต่อต้านการทุจริต                                           | ๑    |
| ๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต                               | ๑    |
| ๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต                             | ๑    |
| ๒.คำจำกัดความ                                                   | ๑    |
| ๓.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน                          | ๒    |
| ๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ๒๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน | ๒    |
| ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์                          | ๒    |
| ๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์                      | ๓    |
| ๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา                          | ๓    |
| ๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน                                   | ๓    |
| ๔. ขั้นตอนการดำเนินการติดตามและรายงานผล                         | ๓    |
| ๕. flow chartการจัดการต่อข้อร้องเรียน                           | ๔    |

## ๑.การต่อต้านการทุจริต

### ๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสำนักปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีและ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวง หรือทบวงตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร) เสนอ โดยให้อำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะ แก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม ทุจริต และระงับพฤติกรรมชอบ ของส่วนราชการรวมทั้ง จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกัน และปราบปราม การทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๒ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เทพสถิต ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต เรื่องเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ไม่ทนต่อการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗” มีวัตถุประสงค์เพื่อ สื่อสารให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ ดีต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้องค์กรในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัตินโยบาย ด้วย ความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เทพสถิตทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย
- คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริง การฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อยุติ ผลให้ผู้บริหารทราบให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่าง ตรงไปตรงมา

## ๒.คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเทพสถิต กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

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

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียนผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

### ๓.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### ๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒.การทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓.ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔.ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕.กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

#### ๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ๑.ชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์อีเมล เป็นต้น
- ๒.ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- ๓.การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๔.ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๕.ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- ๖.เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

#### ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือโทรศัพท์

กรณีที่ผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

#### ๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

#### ๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

#### ๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑.ส่งข้อร้องเรียน หรือ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต
- ๒.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๘๕๗๑๐๑
- ๓.ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐๔๔-๘๕๑๓๓๘
- ๔.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต
- ๕.ร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊กของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

### ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

๑.เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

๒.กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๓.ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วให้ทำสำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิตทราบภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

๕.คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้น ปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ต่อไป

๕. flow chart การจัดการต่อข้อร้องเรียน

