

คู่มือการดำเนินงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

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 โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม ทุจริต และระงับพฤติกรรมชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกัน และปราบปราม การทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เทพสถิต ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต เรื่องเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ไม่ทนต่อการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗” มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้องค์กรในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัตินโยบาย ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิตทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริง การฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่า การปฏิบัตินั้นเป็นหารทุจริต 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

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ 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 ๐๔๔-๘๕๑๗๓๘
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต
๕. ร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊กของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

๒. กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๓. ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนที่อยู่ในดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔. เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วให้ทำสำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิตทราบภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

๕. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้น ปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเทพสถิต ต่อไป

๕. flow chart การจัดการต่อข้อร้องเรียน

