



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง
จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๙
ภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๑๐
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาการประเมินมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มีการขยายขอบเขตและพัฒนาประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการประเมิน ITA) ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) ตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข (ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข และระบบสุขภาพยั่งยืน” ประกอบด้วย ๑๖ แผนงาน ๔๘ โครงการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๔) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) มีการพัฒนาความเป็นเลิศ ๔ ด้าน ด้านที่เกี่ยวข้องคือ ด้านระบบบริหารจัดการเป็นเลิศ (Governance Excellence) บรรจุอยู่ในแผนงานที่ ๑๒ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โครงการที่ ๔๐ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส บรรจุอยู่ในประเด็นการตรวจราชการคณะที่ ๔ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค.(ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๔) แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓ และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการป้องกัน (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุ ให้หัวหน้าส่วนราชการหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชา มีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ กรณีปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการ ให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญา โดยทุกหน่วยงานต้องดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถแยกออกจากการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และเพื่อให้การจัดการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ โดยให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม

๓. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องและผู้ได้รับการแต่งตั้ง มอบหมายให้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง อาคาร ชั้น ๒ อาคารลูกเสือชาวบ้าน ที่ว่าการอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ถนนสุขุมวิท หมู่ที่ ๒ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ ๒๐๑๕๐
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๒๒ ๑๙๒๕
๔. โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๒๒ ๒๓๑๒
๕. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง www.ssoblm.org

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

๕. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
๓. องค์กรภาคเอกชน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมการต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และ งบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการของหน่วยบริการทั้งในและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๓.ค่าตอบแทน อสม. ๔.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บางละมุงหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤตินิชอบ

๖.๒ หลักเกณฑ์ในรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๖.๒.๑ การใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๖.๒.๑.๑ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๖.๒.๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้
ร้องเรียนได้

๖.๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๖.๒.๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๖.๒.๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ
หน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเสียหาย

๖.๒.๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ
หน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ
สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยง อัน
อาจจะเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๖.๒.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ
หน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๑
จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒.๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ
คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๒.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๒.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๒.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป
ผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
(สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ(สำนักงาน ป.ป.ท.)

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของบังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานรัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไข เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามมาตรา๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้คำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว

ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๙. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนตนเอง

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๐๓๘-๒๒๑๙๒๕

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๐๓๘-๒๒๒๓๑๒

ช่องทางที่ ๕ ส่งทางไปรษณีย์หรือจดหมาย

๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดเรื่องร้องเรียน

๓. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายผู้รับรับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง พิจารณาลงนามสั่งการ

๕. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ

๖. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๗. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๙. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในแฟ้มเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๑๐. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอ บางละมุง (รายเดือน/รายปี) และจัดเก็บเรื่อง

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๓. ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางดำเนินงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานการแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ssobl.m.org	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรง สาธารณสุข อำเภอบางละมุง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า

ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลหรือเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ต้องรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาไว้ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานเป็นรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้สาธารณสุขอำเภอบางละมุงทราบ ทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนตามรอบใน เดือนมีนาคม และ เดือนกันยายน ของทุกปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาต่อไป

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) ลงทะเบียน รับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๔	(๔) สาธารณสุขอำเภอบางละมุงสั่งการ		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒)แจ้งผู้ร้องเรียน/เบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖.๑)รับแจ้งผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒)ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุงพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลรับเรื่องร้องเรียน เสนอสาธารณสุขอำเภอบางละมุง เดือนมีนาคมและเดือนกันยายน	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๑๑	(๑๑)ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



