



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๗ ๒๗๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๐๐๓ / ๑๑๐

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ต้นเรื่อง

การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานนั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการในกรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงเห็นควรใช้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีดังกล่าวต่อไป และนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุมัติให้ใช้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

๒. อนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายจิรชาติ เรืองวัชรินทร์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

Suratthani Provincial Public Health Office



คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และภายใต้แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การ บริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้ เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สุราษฎร์ธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๕
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๖
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๙
	๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
	๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
	๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน	๑๒
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๔
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๔
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” <http://www.stpho.go.th>

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน นั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

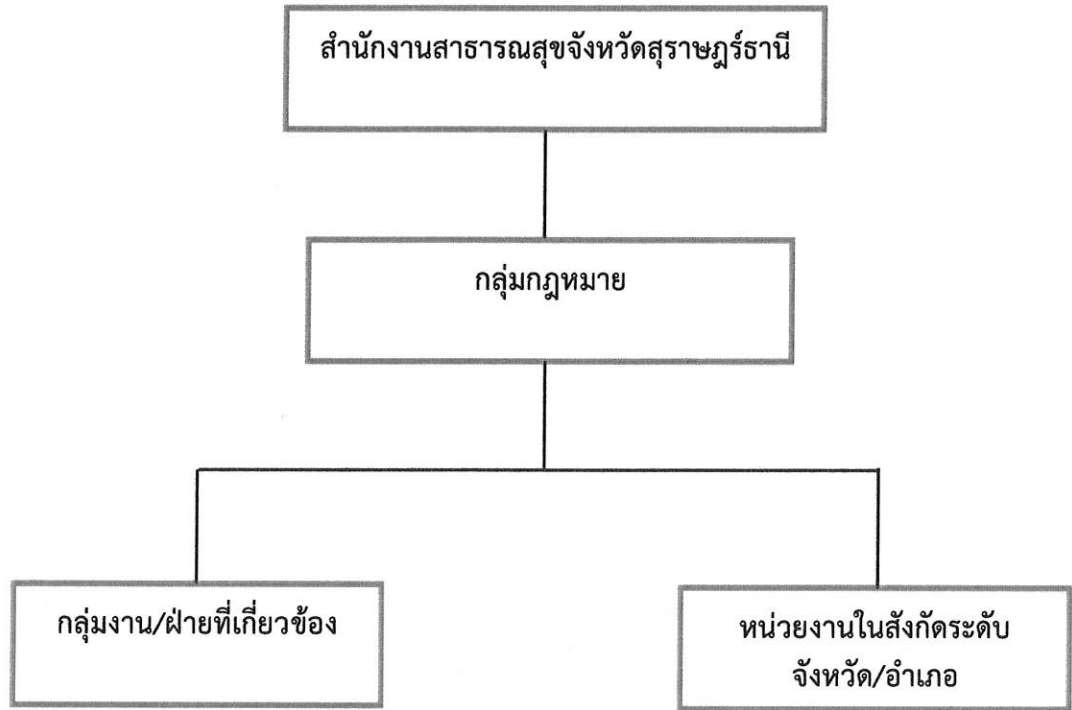
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดย ผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี/หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์“สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

<http://www.stpho.go.th>

๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” <http://www.stpho.go.th>

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพตติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพตติมิชอบ

๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่การร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

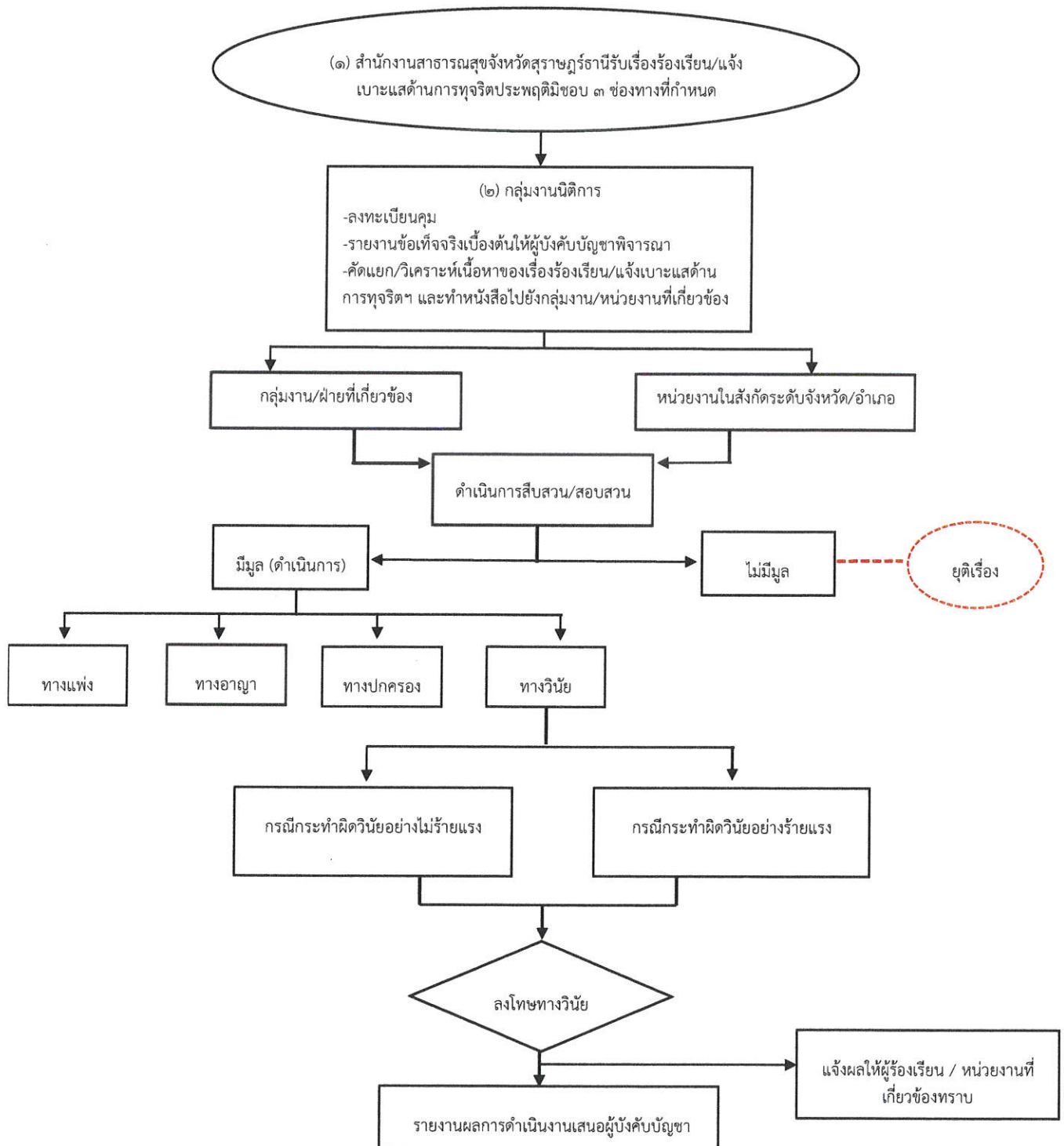
บทที่ ๓

การปฏิบัติงาน

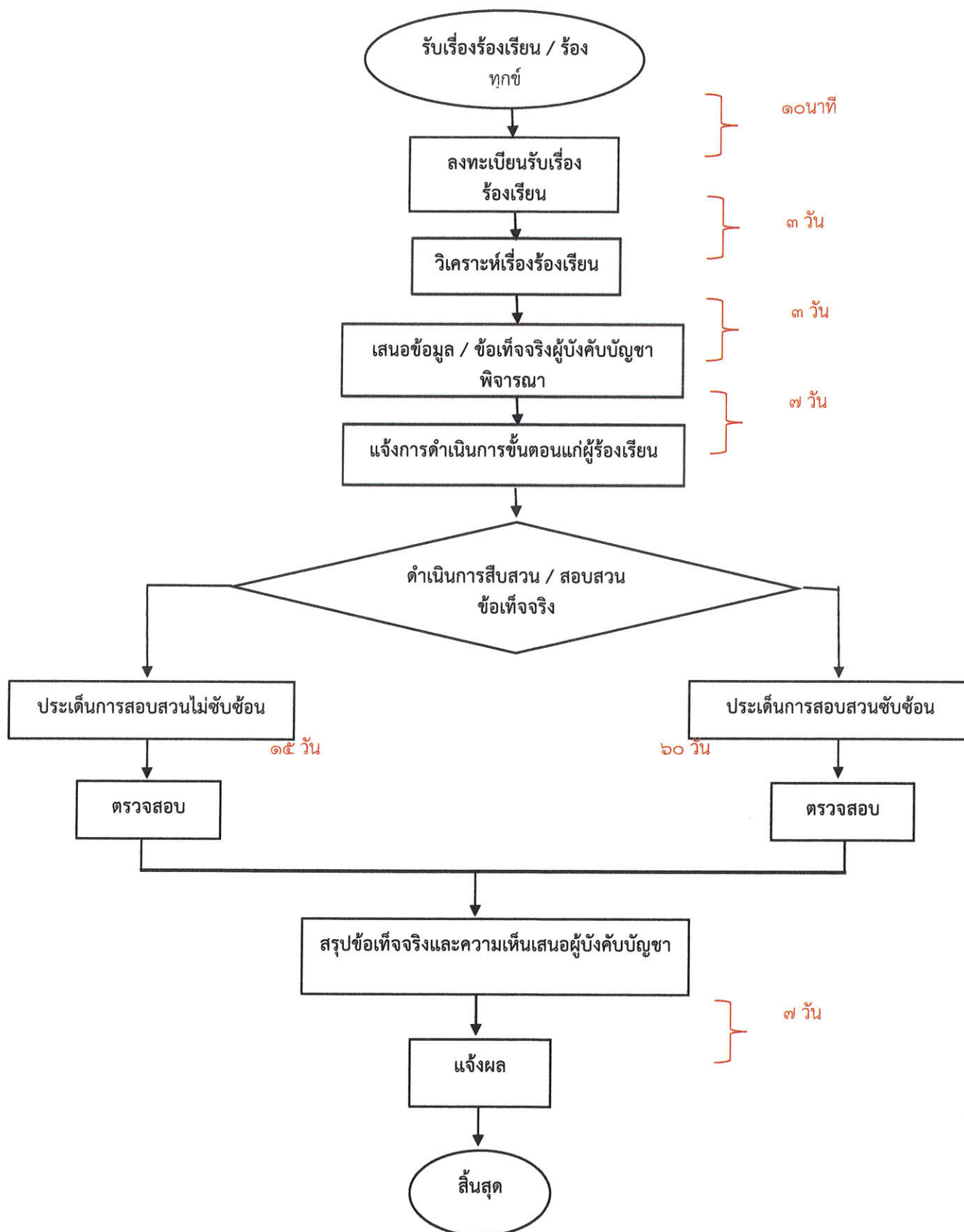
๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

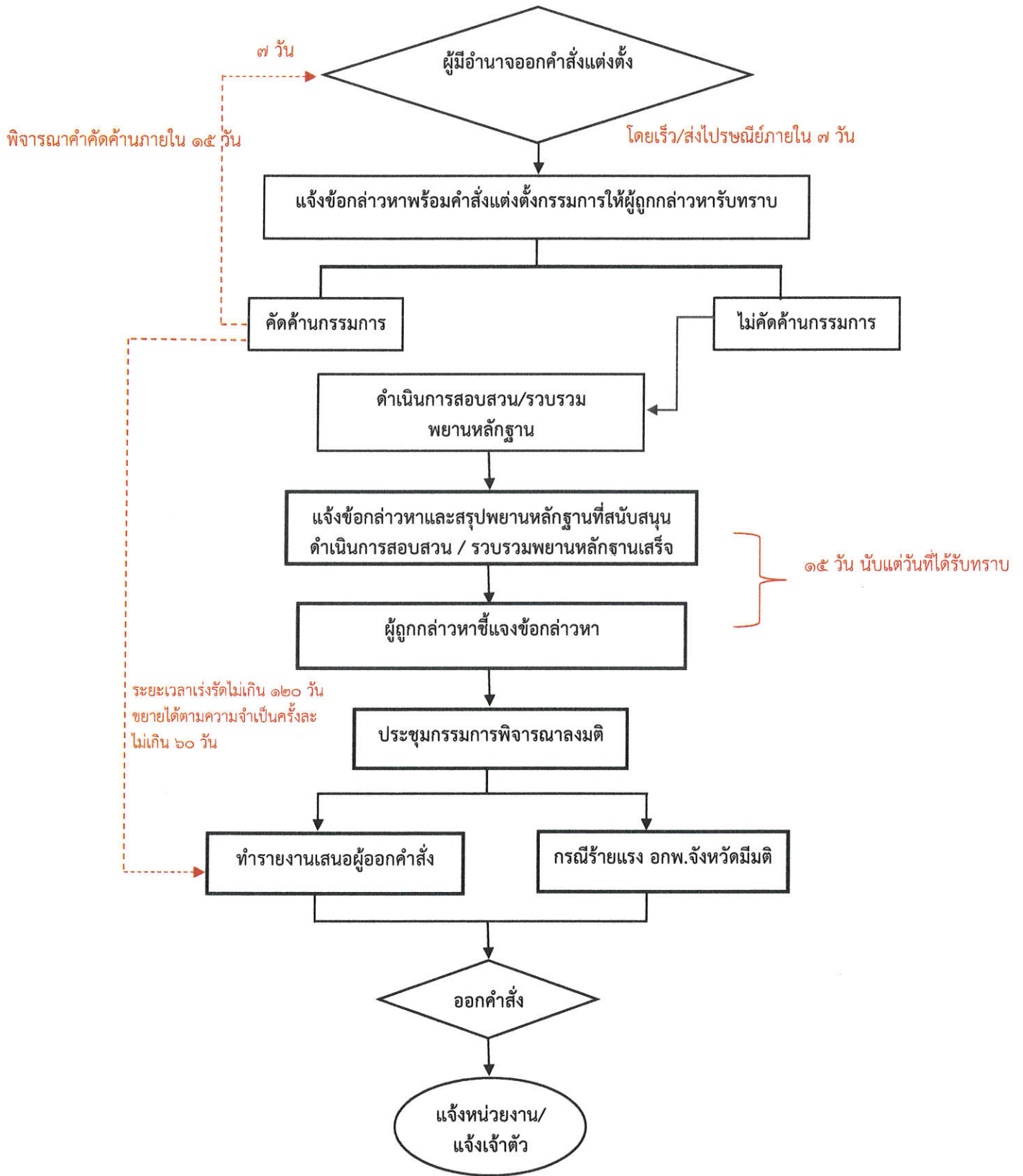
ผังกระบวนการ
กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๓ ฟังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

<http://www.stpho.go.th>

๒. กลุ่มกฎหมายดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. กลุ่มกฎหมายดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาลงนาม

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน/ สอบสวน

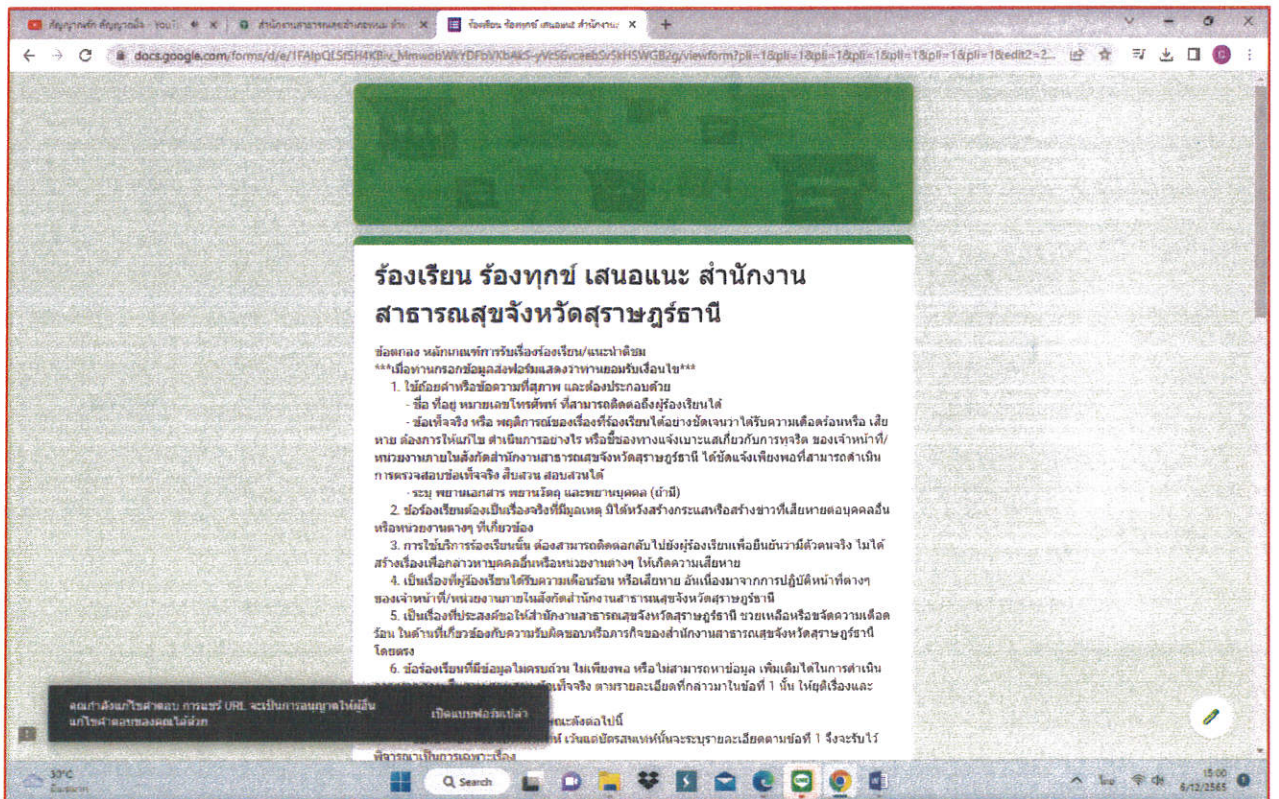
๕. กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๖. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
<http://www.stpho.go.th>



๒. ร้อยเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ		หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ
0 7727 2231	0 7728 3256	0 7728 3256	0 7728 3256
0 7742 1231-3	0 7742 1230	0 7742 1230	0 7742 1230
0 7724 4318-9	0 7723 3253	0 7723 3253	0 7723 3253
0 7736 1293	0 7736 1283	0 7736 1283	0 7736 1283
0 7734 1415-6	0 7734 1057	0 7734 1057	0 7734 1057
0 7743 9566-7	0 7743 1190	0 7743 1190	0 7743 1190
0 7731 1100	0 7731 1285	0 7731 1285	0 7731 1285
0 7737 1400	0 7737 1779	0 7737 1779	0 7737 1779
0 7739 9125	0 7739 9084	0 7739 9084	0 7739 9084
0 7736 9098	0 7736 9052	0 7736 9052	0 7736 9052
0 7739 1117	0 7739 1115	0 7739 1115	0 7739 1115
0 7738 1246	0 7738 1167	0 7738 1167	0 7738 1167
0 7738 7189	0 7738 7190	0 7738 7190	0 7738 7190
0 7735 9089	0 7735 9116	0 7735 9116	0 7735 9116
0 7736 7073	0 7736 7336	0 7736 7336	0 7736 7336
0 7738 9124	0 7726 8031	0 7726 8031	0 7726 8031
0 7735 7164-7	0 7735 7168	0 7735 7168	0 7735 7168
0 7739 7041	0 7726 1046	0 7726 1046	0 7726 1046
0 7723 8315	0 7723 8316	0 7723 8316	0 7723 8316
0 7729 2144	0 7729 2135	0 7729 2135	0 7729 2135

บทที่ ๔
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

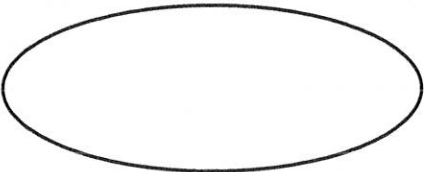
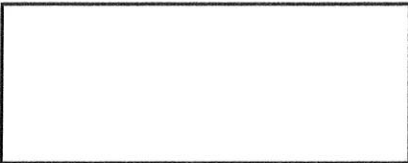
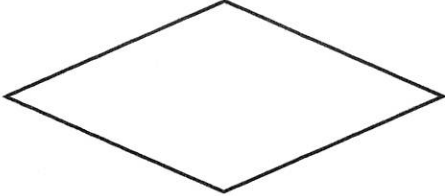

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑ ปี (ปรับปรุงแก้ไข)




บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็นการอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
<p>ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี วัน /เดือน /ปี ธันวาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เอกสารแนบ ๑ ชุด</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>.....</p> <p>(นายชาติ ชัยนาคิน) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>.....</p> <p>(นายศรุตยา สุทธิรักษ์) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>.....</p> <p>(นายธีรพล จันทร์สงสา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	