

# คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

# สารบัญ

## บทที่หน้า

๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตามและรายงานผล	๓
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน	๔

## ๑. การต่อต้านการทุจริต

### ๑.๑ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่๒๔ กรกฎาคม๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)ในสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวงส่วนราชการที่อยู่ในบังคับ บัญชา ขึ้นตรง ต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการ ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะ กรรมการพัฒนา ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะ แก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การ ป้องกันและปราบปราม การ ทุจริตมา ตระการ ป้องกัน และ ปราบปราม การ ทุจริตภาค รัฐ และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๒ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนามีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา สรุบทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คุ่มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน:ดำเนินการเผยแพร่ปลูกฝังส่งเสริมยกย่องและติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผล ให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

## ๒. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพจน์ขอบหมาย**ความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ การอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของ ส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละ เว้น การปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมาย ความรวมถึง การประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**ผู้ร้องเรียน**หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า ถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน**หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

### ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### ๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

#### ๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้
- (๑) ชื่อที่อยู่และ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่นหมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
  - (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
  - (๓) การ กระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการ ร้อง เรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
  - (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - (๕) ระบุ วัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
  - (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

#### ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

### ๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

### ๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

### ๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา

(๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๘๖๒๑๗๖

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๕๕๘๖๒๑๗๖

### ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาทราบภายใน ๕วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าวนี้

(๓) ให้หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาเร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาทราบภายใน๕วันทำการนับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนา มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ๖เดือนนับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอทรายทองวัฒนาต่อไป

๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน

