

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๙
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน วัน/เดือน/ปี : ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน (https://sso.taphanhin.com) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : https://sso.taphanhin.com/ หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายพัลลภ พลสว่าง) สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘	

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

คำนำ

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการเชิงรุกที่สำคัญในการป้องกันการทุจริต และแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติราชการ ตลอดจนแสดงเจตนารมณ์ในการบริหารงานอย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักในการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม ยึดหลักธรรมาภิบาล และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นไปตามกฎหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน มีบทบาทสำคัญในการกำกับ ดูแล และสนับสนุนหน่วยบริการในสังกัด ให้ดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญ จึงได้จัดให้มีระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการรับฟังปัญหา ประสานการแก้ไข และคุ้มครองสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย โดยยึดหลักนิติธรรม ความเสมอภาค และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับบุคลากร และช่วยยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ต่อไป

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๒
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๓
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงานบุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสาร บรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งาน เลขาฯ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติ การ ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูล การร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ รับผิดชอบ เฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง และ ข้อเสนอ รายงานให้ สาธารณสุขอำเภอ ทราบและ พิจารณาสั่ง การ -แจ้งให้ รพท./รพช./ สสอ. ของผู้ถูก ร้องเรียน แจ้งเบาะแ สด้านการทุจริต/ กล่าวหา	ภายใน ๑๕ วันทำ การ นับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยัง ไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือ กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ เฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	-ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางใน การปรับปรุงแก้ไข		
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต/ กล่าวหา จะนำมา ตรวจสอบข้อมูลตาม ประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่ สงสัยจะทำหนังสือให้ ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่ เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การ นับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยัง ไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือ กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ เฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อ กฎหมาย -ทำรายงาน	รายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ สาธารณสุขอำเภอ เพื่อ ทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล -ไม่เห็นชอบกับการ ดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำ หนังสือแจ้งให้รพ.สต./ สอ.น.ของผู้ถูกร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการ	ภายใน ๑๕ วันทำ การ นับแต่วันรับ หนังสือ	กลุ่มงานนิติการ หรือ กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ เฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ทูลจริต/กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน หา ข้อเท็จจริง/ สอบสวนทางวินัย		
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จ ครบกระบวนการแล้ว ทำ หนังสือสรุป รายงานผลการ ดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้ง เรื่องการร้องเรียน แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริต ทราบ		กลุ่มงานนิติการ หรือ กลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ เฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานนิติการ

(๑) รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตจากทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ หรือการติดต่อด้วยตนเอง รวมถึงช่องทางอื่นที่หน่วยงานกำหนด

(๒) พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) กลับกรอง วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๔) กำกับ ติดตาม และเร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

(๕) สรุป วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน

การดำเนินงานด้านการป้องกันและต่อต้านการทุจริต

๑. ความเป็นมา

ตามมติคณะรัฐมนตรี ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในส่วนราชการ เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. การประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ได้กำหนดนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ “ไม่ทนต่อการทุจริต” เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และร่วมกันสร้างองค์กรที่โปร่งใส แนวทางดำเนินงาน ได้แก่

- ปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริต เสนอผู้บริหารเป็นระยะ
- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการต่อต้านการทุจริต
- ส่งเสริมและกำกับดูแลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

คำจำกัดความ

- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่มีการกล่าวหาหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- “การทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- “ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยฝ่าฝืนกฎหมายหรือระเบียบ
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือพบเห็นเหตุการณ์และแจ้งข้อมูล
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรทุกประเภทในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
- “หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน” หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น

- (๑) การทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (๓) การละเลยต่อหน้าที่

- (๔) การปฏิบัติงานล่าช้า
- (๕) การใช้อำนาจโดยมิชอบ

สาระสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนควรมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ข้อมูลผู้ร้องเรียนและช่องทางติดต่อ
- (๒) ข้อมูลเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) รายละเอียดเหตุการณ์หรือพฤติกรรม
- (๔) วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ
- (๕) หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

การรับเรื่องร้องเรียนกรณีพิเศษ

- การร้องเรียนทางวาจาหรือโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน
- กรณีบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาดำเนินการเมื่อมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานชัดเจน
- เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน อาจไม่รับพิจารณา

ช่องทางการร้องเรียน

ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
- ๒. ส่งทางไปรษณีย์
- ๓. โทรศัพท์ของหน่วยงาน
- ๔. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
- ๕. ช่องทางภายนอก เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาและการดำเนินการ

- ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- ติดตามและรายงานผลจนกว่าจะได้ข้อยุติ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและจำแนกประเภทเรื่อง พร้อมส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

(๒) ในกรณีที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับเรื่องโดยตรง ให้รายงานหรือส่งสำเนาเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน จนได้ข้อยุติ โดยคณะกรรมการฯ จะทำหน้าที่ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(๔) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน และส่งสำเนาผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นรายรอบทุก ๖ เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหารใช้ประกอบการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงาน

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนของบุคคลภายนอก

๑. การยื่นเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ ไปรษณีย์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการยื่นเรื่องด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ
๒. การร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์หรือการติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง โดยประกอบด้วย
 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทางติดต่อ (กรณีไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน ให้พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล)
 - รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน โดยระบุประเด็น บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

๑.๖ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๑. ไปรษณีย์
 - หนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีเปิดเผยตัวตน)
 - บัตรสนเท่ห์ (กรณีไม่เปิดเผยตัวตน)
๒. โทรศัพท์ของหน่วยงาน ๐๕๖-๖๒๒๓๕๓
๓. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

ช่องทางภายนอก

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (สายด่วน ๑๑๑๑)
๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
๓. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข
๔. ศูนย์ดำรงธรรม (สายด่วน ๑๕๖๗)
๕. สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์

