

# คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

## การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก



## คำนำ

ปัจจุบันการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกมิติ และในการพัฒนาคุณภาพนี้จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางสุขภาพทางข้อมูลข่าวสาร และความโปร่งใส การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอีกด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากจึงตระหนักเห็นความสำคัญของการร้องเรียนจากบุคคลภายนอก องค์กร เอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐจึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นมาใช้ คู่มือนี้จึงเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ได้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์และหาแนวทางแก้ไขต่อไป

กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ การร้องเรียน	๑-๒
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๕
ภาคผนวก	ค

## บทที่ ๑ บทนำ

### คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ

#### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

## บทที่ ๒ การร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษาหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

**การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

**ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกากว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยกำหนดระยะเวลา การตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ตำบลไม้งาม อำเภอเมือง ตาก จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๐๐๐ ได้แก่ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) และบัตร สนเทท์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดด้วยตนเอง

๓. เข้ามาร้องเรียนผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

๔. โทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑๘๑๐๙ ต่อ ๓๐๘

## บทที่ ๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถกำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๔. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. เรื่องที่ไม่ถือเป็นคำร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๓ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๕.๔ คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดที่เกิดการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบหรือพิจารณา กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือหรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

๒. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวน และแจ้งขั้นตอนการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

๕. นิติกร กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายในจัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน)

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ.....

สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)



# ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

