**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณพ.ศ.2562**

***สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน***

**คำนำ**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานมีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีวาด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.2552 ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล(GoodGovernance)

ในปีงบประมาณพ.ศ.2562สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน(WorkInstruction)ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข(ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงแหงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์สาหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนาไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

 ***สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน***

11 กุมภาพันธ์ 2562

**สารบัญ**

**บทที่ หัวข้อ หน้า**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คำนา** |  |
| **สารบัญ** |
| **1** | **บทนำ** |
|  | 1.1หลักการและเหตุผล | 1 |
|  | 1.2วัตถุประสงค์ | 3 |
| **2** | **ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต** |  |
|  | **และประพฤติมิชอบ** |  |
|  | 2.1หน่วยงาน | 4 |
|  | 2.2ขอบเขต | 5 |
|  | 2.3บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | 6 |
|  | 2.4คาจากัดความ | 8 |
|  | 2.5ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | 9 |
|  | 2.6หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต | 11 |

และประพฤติมิชอบ

**3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

3.1ผังกระบวนการ 12

3.1.1กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต12 และประพฤติมิชอบ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3.1.2ขอบเขต | 14 |
| 3.1.3ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 14 |
| **4** | **กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง** |  |
|  | 4.1กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง | 16 |
|  | 4.2การจัดเก็บเอกสาร | 17 |
|  | 4.3ผู้มีสิทธิเข้าถึง | 17 |
|  | 4.4ระบบการติดตามและประเมินผล | 17 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**บทที่1**

**บทนำ**

**1.1 หลักการและเหตุผล**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีวาด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. 2552 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณพ.ศ. 2562 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงแหงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สาหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนาไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

**1.2 วัตถุประสงค์**

1)เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดาเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2)เพื่อให้มั่นใจวากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่พัฒนาให้การทางานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

4)เพื่อพิทักษ์สิทธิ์ของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร

ไทย มาตรา5

**บทที่2**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**2.1ขอบเขต**

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดาเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบสาหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานโดย ผ่านทางช่องทาง6ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

 (๒) จดหมายโดยจ่าหน้าซองถึง“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานเลขที่

1 หมู่ 1 ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี 94180

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ริมหมายเลข053-297611

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานที่https://web.facebook.com/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

 (๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงาน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑เป็นต้น

**2.2บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดาเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ

ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1.เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2.ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดาเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3.ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4.คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

5.ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ

การคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.ติดตามประเมินผลและจัดทารายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ

มอบหมาย

**2.3คำจำกัดความ**

**ส่วนราชการ**หมายถึงส่วนราชการตามกฎหมายวาด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและ หน่วยงานอนของรัฐที่อยู่ในกากับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร**หมายถึงผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน**หมายถึงความเดือดร้อนเสียหายอนเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่นการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุขการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**หมายถึงการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบเพื่อดาเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง6ทางอันได้แก่

1. ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

 (๒) จดหมายโดยจ่าหน้าซองถึง“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานเลขที่

1หมู่1 ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี 94180

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานหมายเลข053-297611

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานที่https://web.facebook.com/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

 (๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑เป็นต้น

**การร้องเรียนกระทาผิดวินัย/ทุจริต**หมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญลูกจ้างประจาพนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไววาเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**หมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิ์

เสนอคาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงแหง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ริมและหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเข้ามาผ่านชองทาง6ช่องทางดังกล่าว

**การดำเนินการ**หมายถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**2.4ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเภท** | **นิยาม** | **ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม** |
| 1)การบริหารจัดการ | การที่สวนราชการดาเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชนและ ผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดาเนินการ และประโยชนระยะยาวของราชการที่ จะไดรับประกอบกัน | 1.การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสอในทาง ไม่สุจริตหลายประการ2.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ3.การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อน ตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเภท** | **นิยาม** | **ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม** |
| 2)วินัยข้าราชการ | กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความ ประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบรอยโดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ.2551 | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนดฯลฯ |
| 3)ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสาหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต | 1.การเบิกจ่ายเงินพตส.2.ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ3.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ4.ค่าตอบแทนอสม.5.ค่าตอบแทนสาหรับเจ้าหน้าที่ท ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการฯลฯ |
| 4)ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทาการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ |

**2.5หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

2.6.1 ใช้ถ้อยคาหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

1)ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

2)วันเดือนปีของหนังสอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3)ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดาเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4)ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

2.6.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.6.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2.6.5 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไมครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม

ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

2.6.6 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เวนแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวนที่22 ธันวาคม2551จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คาพิพากษาหรือคาสั่งที่สุดแล้ว

3)เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไวเป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุวาหน่วยงานดังกล่าวไม่ดาเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**บทที่3**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**3.1 ผังกระบวนการ**

**3.1.1กระบวนการจัดการเรื่องรองเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**☺ศูนย์รับข้อร้องเรียน☺**

(กองกลาง)รับข้อร้องเรียน

✍บันทึกข้อร้องเรียน🖎

**ช่องทาง**

**รับข้อร้องเรียน**

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

การดำเนินการเบื้องต้นและระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ

✍ติดต่อด้วยตนเอง

🖃 จดหมาย

🖳 เว็บไซต์

🕿โทรศัพท์

📭ตู้รับฟังความ

คิดเห็น

✆ ช่องทางอื่นๆ

เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการ

ประชาชน โทร. ๑๑๑๑ เป็นต้น

ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ประธานศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

✍สรุปข้อเท็จจริงเสนอไปยัง

ประธานศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ภายใน ๑ วัน

ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

ตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง

**แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

ภายใน ๑๕ วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งหรือภายในเวลาที่คำสั่งหรือกฎหมายกำหนด แล้วแต่กรณี

**3.1.2 ขอบเขต**

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียน6ช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

 (๒) จดหมายโดยจ่าหน้าซองถึง“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เลขที่

1หมู่1ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี 94180

(๓) ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานหมายเลข053-297611

(๔) ทางเฟสบุ๊คสำนักงานที่https://web.facebook.com/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ริม

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

 (๖) ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงแหงแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดาเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปรายงานผลการ ดาเนินงานเสนอสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์จัดทารายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานเก็บเรื่อง

**3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ**

(1) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากชองทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงแหง6ช่องทางดังต่อไปนี้

-ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

-จดหมายโดยจ่าหน้าซองถึง“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

เลขที่1หมู่1ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี 94180

 -ทางโทรศัพท์ได้แก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมายเลข053-297611

 -ทางเฟสบุ๊คสำนักงานที่https://web.facebook.com/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

-ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

-ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโทรศัพท์หมายเลข๑๑๑๑

(2) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานลงทะเบียนรับเรื่องในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(3) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(4) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอแม่ลานพิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ

(6) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณี มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน15วัน

(7) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานเสนอสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

(9) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(10)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน วิเคราะห์จัดทารายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)

(11)เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลานจัดเก็บเรื่อง

**บทที่4**

**กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

**4.1 กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

1.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา59บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิ์เสนอเรื่องราวร้องทุกข์

และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

2.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546มาตรา 38

3.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ.2551(กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

4.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ.2546

5.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนพ.ศ.๒๕๔๘

6.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุพ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

7.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2526และที่แก้ไขเพิ่มเติม

8.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการพ.ศ.2537(กรณีลูกจ้างประจา)

9.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการพ.ศ.2544

10.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการพ.ศ. 2547(กรณีพนักงานราชการ)

11.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.2552

12.ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุขพ.ศ.2556(กรณีพนักงาน

กระทรวงสาธารณสุข)

13.หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่นร0206/ว218ลงวนที่25ธันวาคม2541เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

**4.2 การจัดเก็บเอกสาร**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อเอกสาร** | **สถานที่เก็บ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
| คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน | งานบริหาร | 1 ปี(ทบทวน) |
| เว็บไซต์https://web.facebook.com/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน | งานบริหาร | Available |

**4.3 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง**

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

**4.4 ระบบการติดตามและประเมินผล**

4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการดาเนินการภายใน15วันทำการ

4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับการติดตามผลการดาเนินงานในการ

แก้ไขปัญหา

4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดาเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส