คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศโดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานโดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดาเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาดส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและคอรัปชั่นในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดาเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจและเอกชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงบ้านเลขที่๑๐๔ ถนนเทศบาลสาย๑ตำบลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงอย่างรวดเร็ว

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชนหน่วยงานองค์กรหรือกลุ่มต่างๆได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนภายในอำเภอขลุง

"การดำเนินการ" ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๓๙-๔๔๑๑๖๙๓/ เว็บไซต์ : www.chpho.go.thเป็นต้น

"เจ้าหน้าที่" หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"คณะกรรมการ"หมายถึงคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

"ข้อร้องเรียน" หมายถึงความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง เช่นพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่นพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆคือการร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง,การร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีwww.chpho.go.th,ทางโทรศัพท์๐๓๙-๔๔๑๖๙๓และการร้องเรียนโดยตรงต่อ

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูลก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูลดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่งและรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจัดทารายงานสรุปผลการดำเนินการประจาปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนชัดแจ้งเพียงพอที่

สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือชื่อ – สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน๑๕วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่นร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดาเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน๑๕วันทาการ

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุงบ้านเลขที่ ๑๐๔ ถนนเทศบาลสาย๑ ตำบลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๑๐

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

