

คู่มือการปฏิบัติงาน

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี

จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการกระทำโดยฝ่าฝืนระเบียบกฎหมายของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี
จังหวัดจันทบุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริต เป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นเป็น
“วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมิใช่เป็นเพียงแนวนโยบายแต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เห็นถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝาฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกียวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝาฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

4. เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

3. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

1) นางสาวหฤทัย คุ้มสว่าง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
2) นางสาวธวัลรัตน์ ขำอเนก	นักสาธารณสุขชำนาญการ	เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนทีเกียวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

4. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่ตั้ง 79 ถนนเทศบาลพัฒนา ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000
4. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 3931 2447
5. ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ E – mail : ssomuang@cto.moph.go.th FACEBOOK : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี

5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปความข้อเท็จจริงเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 4 เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี ต่อไป

6.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

_ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

_ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

_ เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

_ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทีเกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

7. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ

3. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำทีฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

4. กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ สาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตาม ข้อ 4 ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา 90 วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

1 → 2 → 3

ผู้ร้องเรียนยื่นคำร้อง ผ่าน 5 ช่องทาง

1. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 3931 2447
3. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือ ถึงสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี
4. ร้องเรียนผ่าน E-mail : ssomuang@cto.moph.go.th
5. ร้องเรียนผ่าน facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- รับคำร้อง/คัดกรองคำร้อง
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ภายใน 3 วัน
- ส่งคำร้องให้กองงานที่รับผิดชอบหรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์ เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ สาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดให้ รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อน ระยะเวลา 90 วัน จะสิ้นสุดลงเพื่อ พิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการ ตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

↓

ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

↓

- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

↓

ภายใน 30 วัน

↓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้สาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรีทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ฯ ทราบผลการดำเนินการ ภายใน 30 วันนับแต่วันสรุปเรื่องร้องเรียนฯให้ผู้บริหารทราบ

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

๑. วันที่รับ.....เลขที่รับ.....

๒. วิธีการร้องเรียน ( ) โทรศัพท์ ( ) หนังสือ/จดหมาย ( ) มาด้วยตนเอง ( ) อื่นๆระบุ

.....

๓. ประเด็นการร้องเรียน

.....

.....

๔. รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองจันทบุรี

เห็นควรส่งเรื่องให้..... .....ดำเนินการ

สำเนาเรื่องให้..... .....ติดตาม

ทำประชาสัมพันธ์..... .....

ยุติเรื่อง เนื่องจาก..... .....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....