



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
Chiang Rai Provincial Health Office

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์แนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

| | | | |
|--|---|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๒ | จาก ๙ |

สารบัญ

| รายการ | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ๑ |
| หลักการและเหตุผล | ๓ |
| วัตถุประสงค์ | ๓ |
| ขอบเขต | ๓ |
| คำจำกัดความ | ๔ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๕ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๖ |
| มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ๖ |
| จัดทำโดย | ๖ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ภาคผนวก | ๘ |
| - แบบฟอร์มร้องเรียน | |

| | | | |
|--|---|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๓ | จาก ๙ |

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ในหมวดหมู่ที่ ๑๓ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

๓. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

| | | | |
|--|--|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๔ | จาก ๙ |

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น การให้บริการประชาชน เป็นต้น

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ และใช้บริการช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

“ทุจริต” หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : มาตรา ๔ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒)

"ประพฤตินิชอบ" หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นารู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

| | | | |
|--|--|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๕ | จาก ๙ |

๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างรวดเร็ว

๕.๒ วางมาตรฐานการปรับปรุง และพัฒนาการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๖.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๐๐, ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๑๔

๖.๒ ร้องเรียนได้ที่งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑

๖.๓ ร้องเรียนได้ด้วยตัวเองที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย อาคาร ๑ ชั้น

๑

๖.๔ จดหมายร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย (ไปรษณีย์) มาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ๔๒๔ ม.๕ บ้านหนองยาว ตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๐๐๐

๖.๕ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ Lagal_cri@moph.go.th

๖.๖ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๖.๗ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๖.๘ ผ่านเว็บไซต์กลุ่มกฎหมาย

๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย กลุ่มกฎหมาย, การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๐๐, ๐ ๕๓๙๑ ๐๓๑๔ , ทาง Facebook : สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงราย

๗.๒ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ กลุ่มงานกฎหมายรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

| | | | |
|--|--|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๖ | จาก ๙ |

๙.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๐.มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑.การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

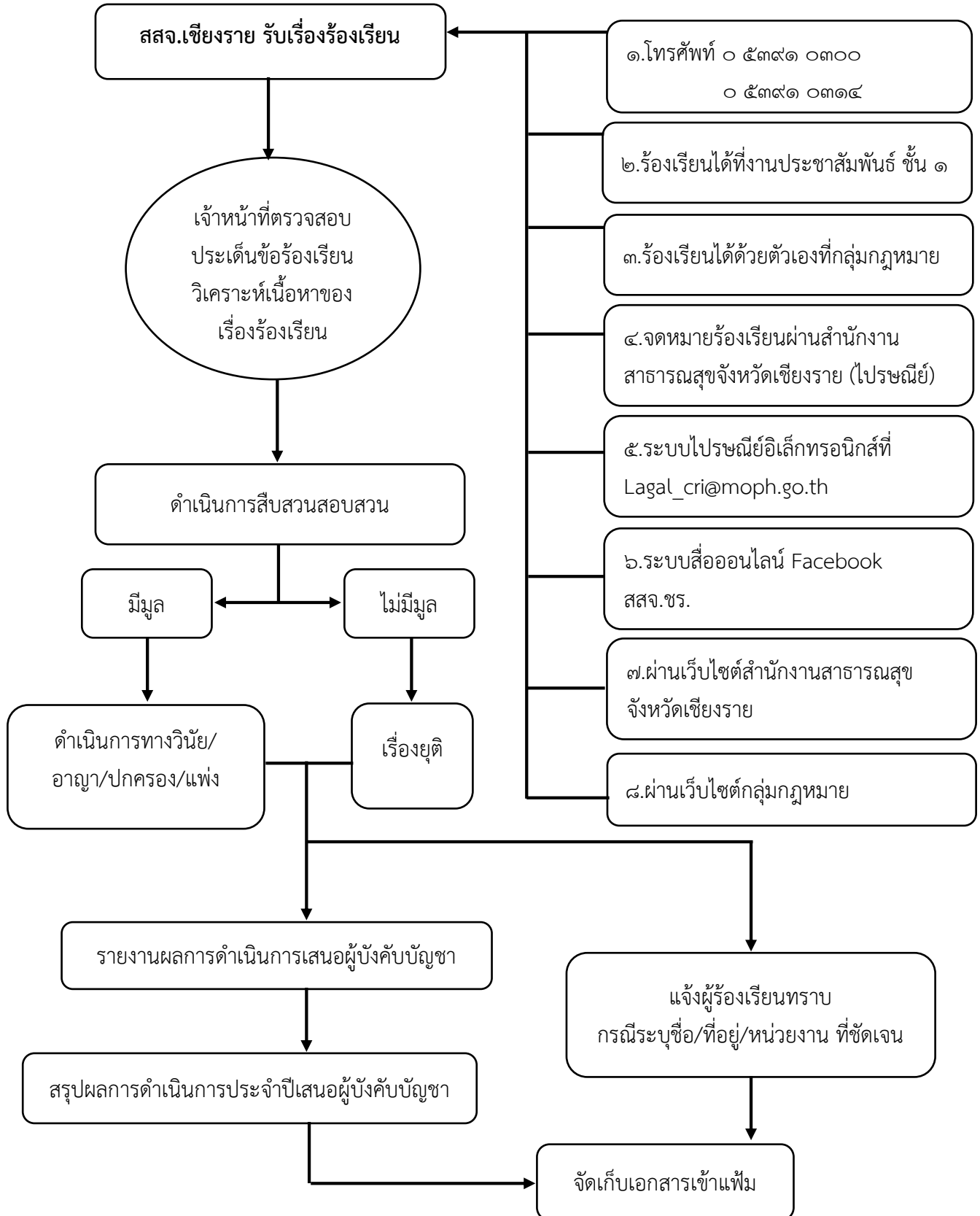
การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน(การตรวจสอบข้อร้องเรียน) ภายใน ๑๕ วัน

๑๒.จัดทำโดย

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

| | | | |
|--|--|------------------|------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต | | |
| | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๐๑ |
| | วันที่มีผลบังคับใช้ | หน้า ๗ | จาก ๙ |

๑๓.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

- ระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๙๑๐๓๐๐, ๐๕๓ - ๙๑๐๓๕๓
- ร้องเรียนได้ที่งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑
- ร้องเรียนได้ด้วยตัวเองที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑
- จดหมายร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย (ไปรษณีย์)
- ยื่นด้วยตัวเองที่ ตู้รับเรื่องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
- ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
- อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เวลา.....

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....

อีเมล.....เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๕ ประเมินความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ การดำเนินการ

.....

.....

.....