

# คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี

อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

จุดประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

คณะผู้จัดทำ : คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

วันที่บังคับใช้ : ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

ผู้พิมพ์ :

(นายไพศาล พวงสมบัติ)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้รับผิดชอบ :

(นายไพศาล พวงสมบัติ)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้อนุมัติ :

(นายชนกฤต พงศ์ภูมิพิพัฒน์)  
สาธารณสุขอำเภอชุมตาบง รักษาราชการแทน  
สาธารณสุขอำเภอตากาลี

## คำนำ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี เป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการสาธารณสุขที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทาง แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เล่มนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

เนื้อหาประกอบด้วย

๑. บทนำ
๒. ประเด็นที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนจัดการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะผู้จัดทำ หวังว่า เอกสารฉบับนี้จะมีประโยชน์แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างในสังกัด และผู้สนใจทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ .....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ.....	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๒
๔. ขอบเขต.....	๓
๕. สถานที่ตั้ง.....	๓
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการร้องเรียน.....	๔
คำจำกัดความ.....	๔
ช่องทางการร้องเรียน.....	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๖
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ.....	๗
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน .....	๘
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป.....	๘
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๙

## บทนำ

### การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี เป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้ จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทาง แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการ จัดให้ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น และแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดบริการและอื่นๆ ดังนี้

๑. นายชนกฤต พงศ์ภูมิพิพัฒน์ สาธารณสุขอำเภอตากาลี มีหน้าที่

๑.๑ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ รับผิดชอบการจัดการและให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย และหรือชี้แจงข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ร้องขอมา

หรือหน่วยงานอื่นๆร้องขอมา

๑.๔ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

๑.๕ พิจารณาข้อร้องเรียน และทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ

๑.๖ เรียกข้อมูลหรือพยานหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา

๒. นายไพศาล พวงสมบัติ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตากาลี มีหน้าที่

๒.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย จากเว็บไซต์และอีเมลล์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี เสนอสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๒ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๒.๓ จัดทำสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนและประกาศผล

๒.๔ หน้าที่อื่นๆ ตามที่สาธารณสุขอำเภอมอบหมาย

๓. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๓.๑ นายธนภุต พงศ์ภูมิพัฒน์ สาธารณสุขอำเภอตากาลี ประธานกรรมการ

๓.๒ นายไพศาล พวงสมบัติ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๓ นางสุดารัตน์ คลังพลอย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๔ นางกัลยาณี ปลิวมา นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรรมการ

๓.๕ นางสาวซูชีพ วิเชียรฉาย เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง

๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และรายงาน ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

#### ๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับ ของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทราบและเผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ทุก ๖ เดือน

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากาลี ๘/๓ ซ.เรืองยศ ๑ ตำบลตากาลี อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๔๐ โทร ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**บทที่ ๒**  
**ประเด็นที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

ผู้ร้องเรียน	ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลีได้
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	เป็นศูนย์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี ในการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยสาธารณสุขอำเภอตากลี เป็นผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่	บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชย
คำร้องเรียน	ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์กรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากลี เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ
ช่องทางการร้องเรียน	โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล่องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ และอื่นๆ
องค์กรเกี่ยวข้อง	องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น อสม.
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการข้อร้องเรียน	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานฯ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒ (เฉพาะเวลาทำการ)
- ๕) โทรสาร ๐๕๖-๒๖๔-๒๘๒
- ๖) โทรศัพท์ (มือถือ) ผู้บริหาร ๐๘๗-๗๓๑-๔๗๗๙ (ติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)
๗. อีเมลล์ sasuktakli@gmail.com
๘. เว็บไซต์ <https://sites.google.com/view/sasuktakli>

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

