



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร ๐-๗๗๒๗-๒๗๘๔ ต่อ ๒๑๑

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๐๐๓ /๑๙๘

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ต้นเรื่อง

การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานนั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

## ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการในกรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น

## ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงเห็นควรใช้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังกล่าวต่อไป และนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุมัติให้ใช้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

๒. อนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)  
นิติกรชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

อนุญาต

(นายอนุ ท้องแดง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

Suratthani Provincial Public Health Office



## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และภายใต้แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การ บริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้ เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สุราษฎร์ธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็น มาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

## สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	<b>คำนำ</b>	
	<b>สารบัญ</b>	
<b>๑</b>	<b>บทนำ</b>	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
<b>๒</b>	<b>ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
	๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๕
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๖
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
<b>๓</b>	<b>การปฏิบัติงาน</b>	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๙
	๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
	๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
	๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน	๑๒
<b>๔</b>	<b>กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๔
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๔
<b>๕</b>	<b>ภาคผนวก</b>	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๕

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความโปร่งใสแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” <http://www.stpho.go.th>

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน นั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

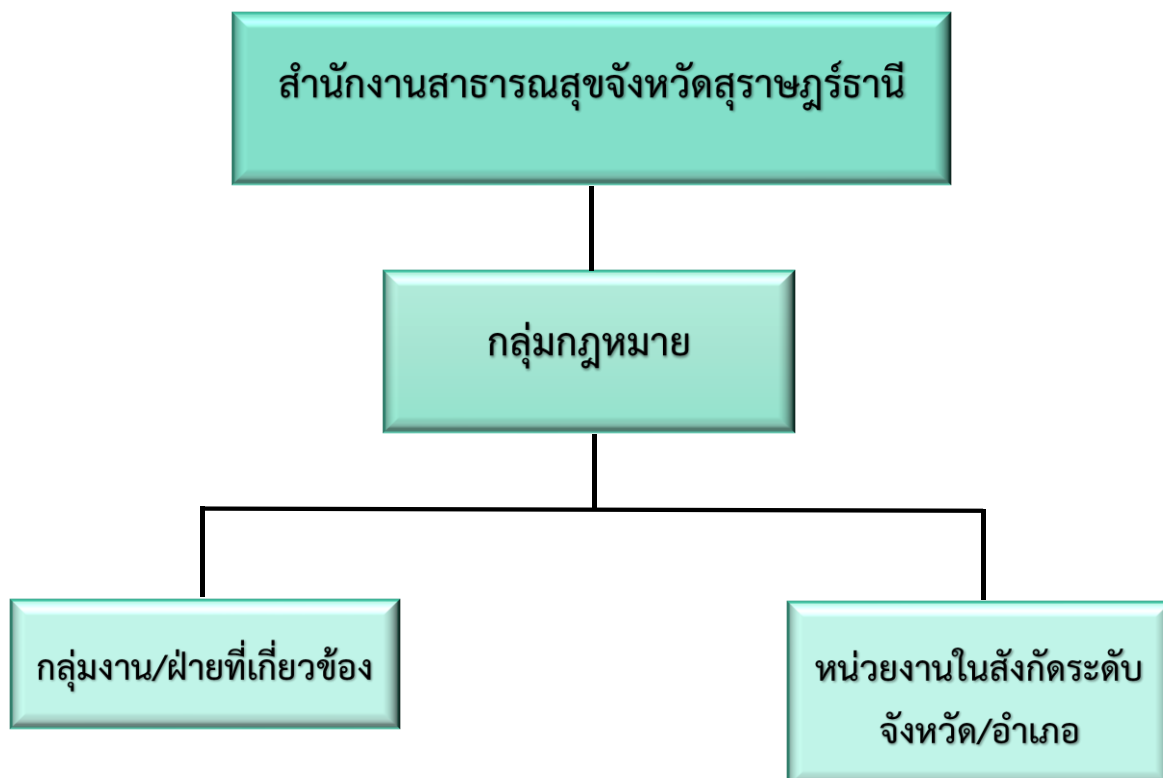
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕

## บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดย ผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี/หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์“สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

<http://www.stpho.go.th>

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วยช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” <http://www.stpho.go.th>

**ทุจริต** หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑) )

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

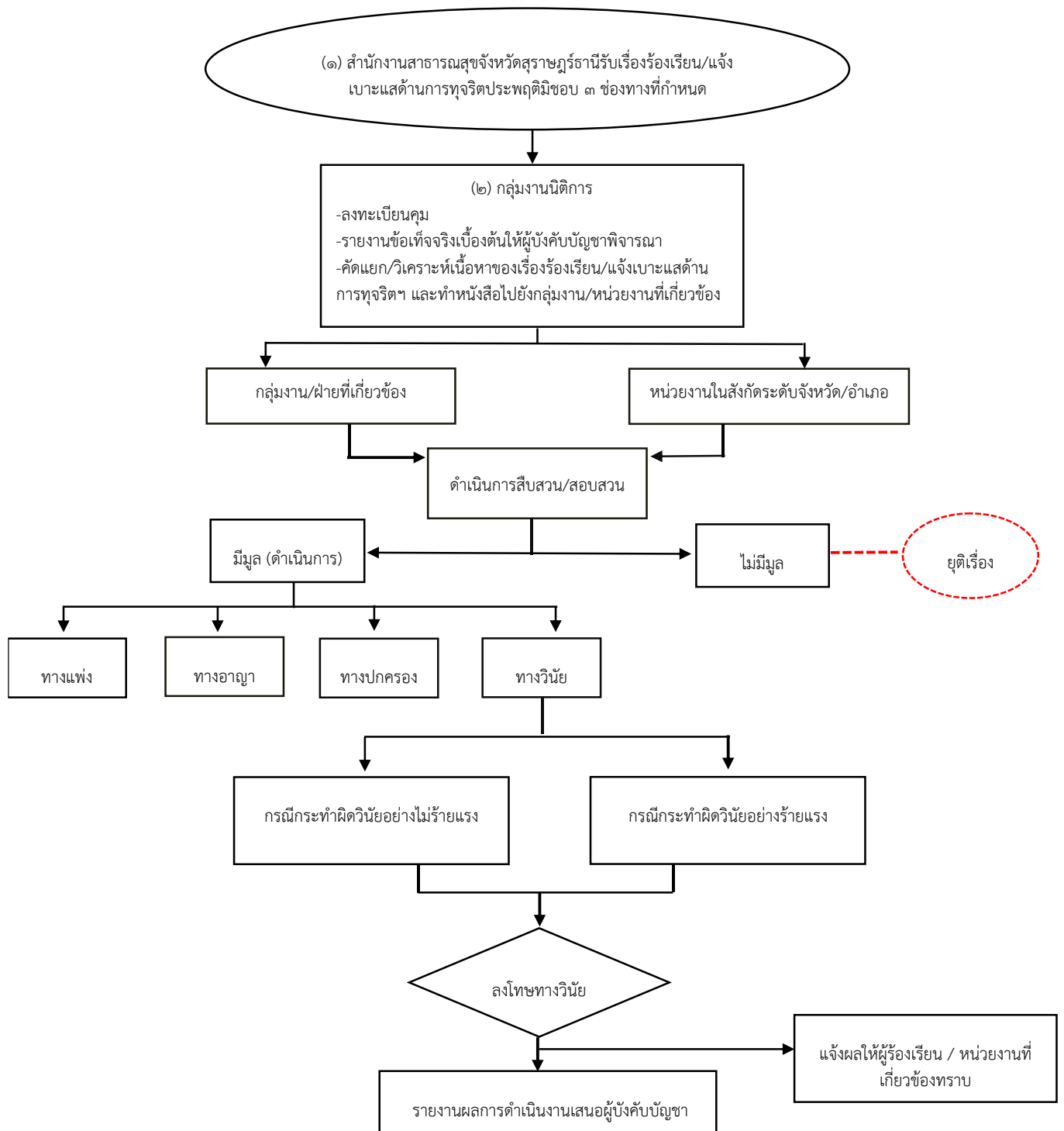
บทที่ ๓

การปฏิบัติงาน

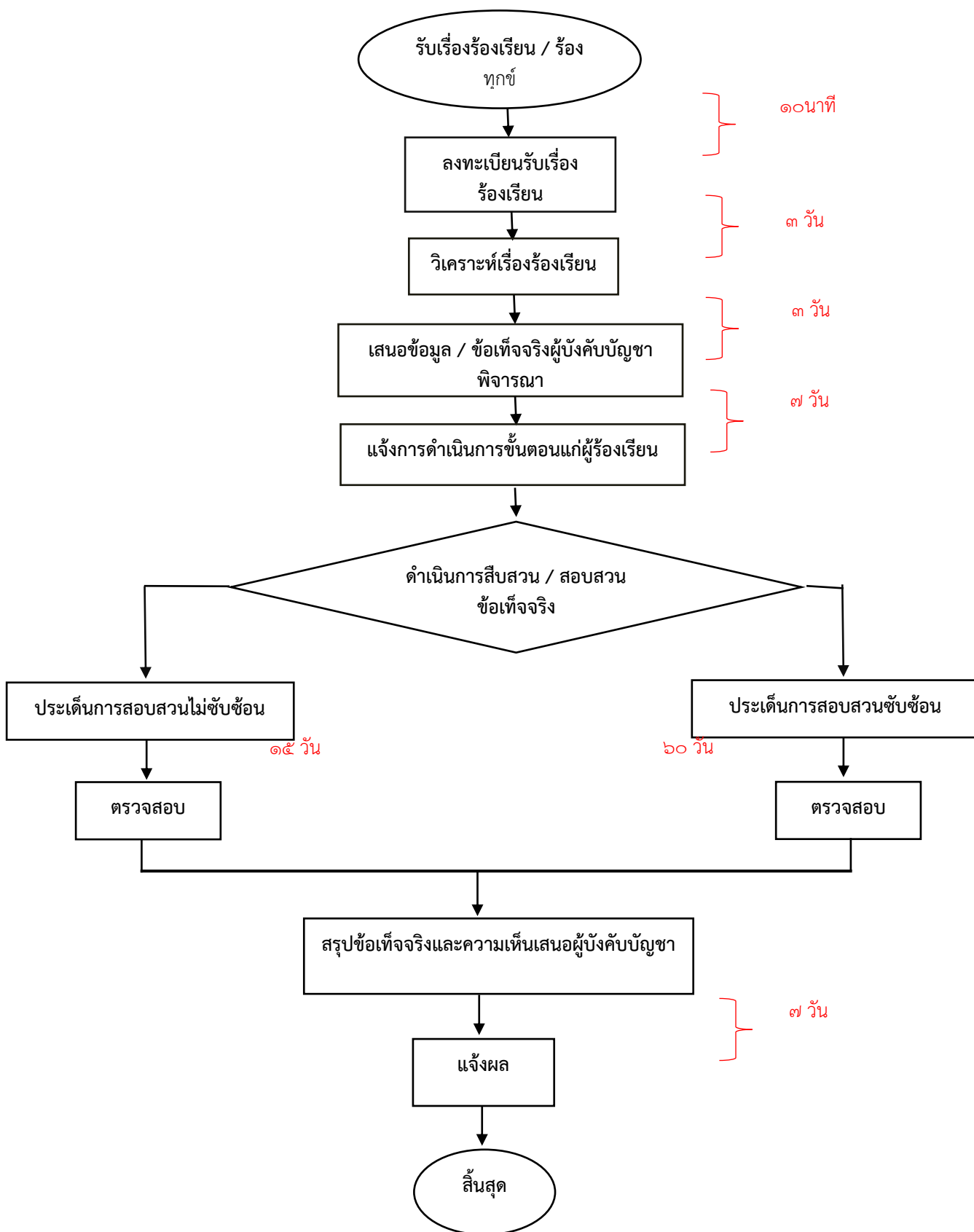
๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

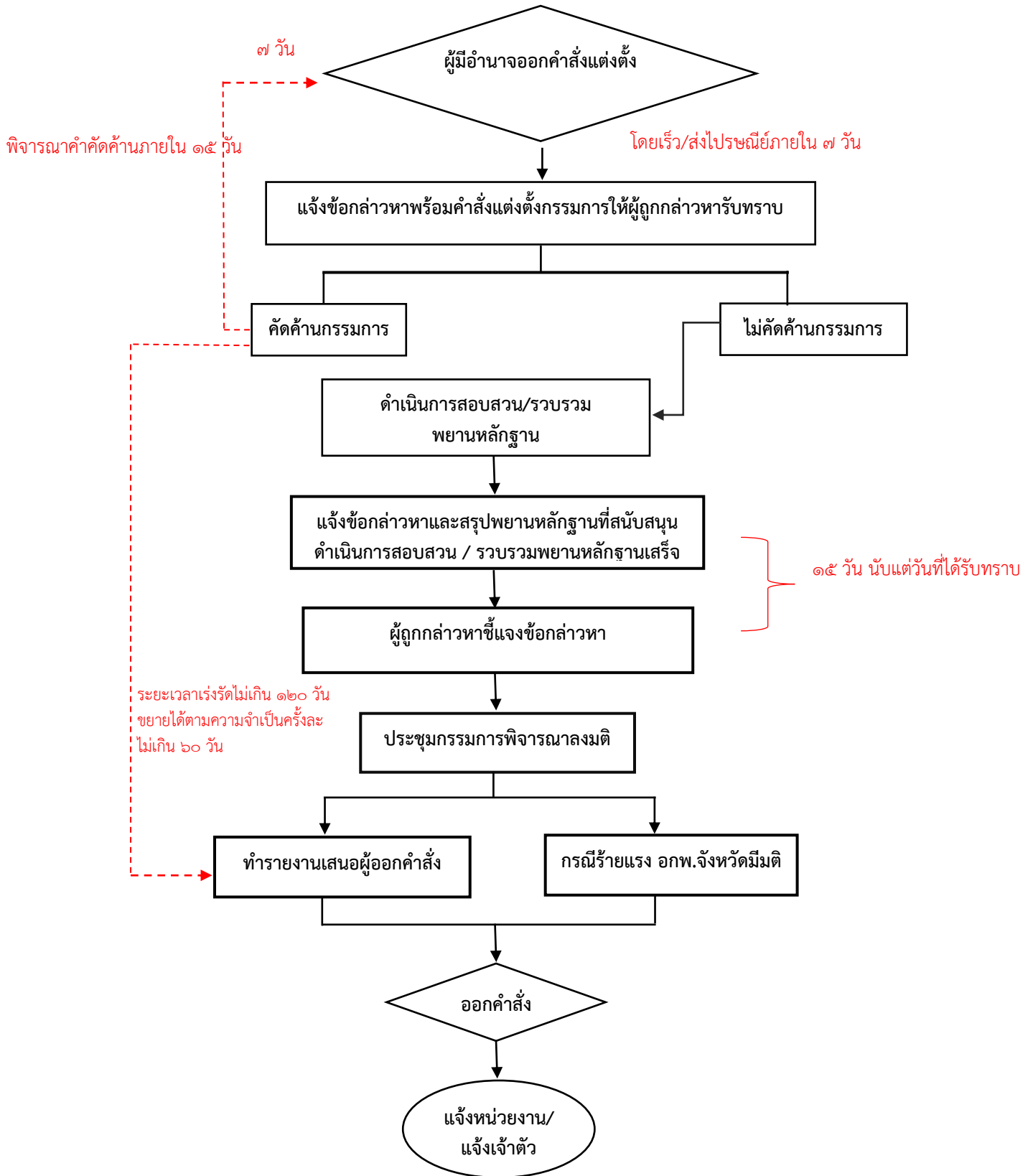
ผังกระบวนการ  
กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี” <http://www.stpho.go.th>.

๒. กลุ่มกฎหมายดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. กลุ่มกฎหมายดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาลงนาม

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน/ สอบสวน

๕. กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๖. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดเก็บเรื่อง

### ๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน

#### ๑. ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

<http://www.stpho.go.th>



## ๒. ร้อยเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑.๐ ๗๗๒ ๒๗๔ โทรสาร ๐ ๗๗๒ ๑๒๖		
	หมายเลขโทรศัพท์ภายใน	หมายเลขโทรศัพท์ภายใน
ห้อง นศ.สสจ.	117	
ห้อง ศสจ.ว.	111	
ห้อง อชช.ส.	116	
ห้อง จบส.	168	
หน.ฝ่ายบริหาร	232	
งานนิติการ	221	
งานบริหารการบุคคล	120 / 121	
งานการเงินและบัญชี	128 / 129 / 478	
งานสารบรรณ	103	
งานพิธีการ	127 / 172 / 331 / 332 fax 627	
งานเลขานุการ	118 / 123 / 555	0 7727 5230
งานควบคุมโรคติดต่อ	212 / 213	
งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ	101 / 102	0 7728 1262
งานพัฒนาบุคลากร	115 / 135 / 145	
งานสุขภาพ	301	
แพทย์แผนไทย	414 / 720	
		สำนักตรวจฯ เขต 5
		กรมงานพัฒนายุทธศาสตร์
		งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
		กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
		งานประกันสุขภาพ
		งานทันตสาธารณสุข
		งานส่งเสริมสุขภาพ
		งานอนามัยสิ่งแวดล้อม
		งานสุขภาพภาคประชาชน
		งานพัฒนาสุขภาพ
		ห้องประชุม 3
		ยานพาหนะ
		to be no.1
		223 / 224
		124 / 666
		108 / 154 / 155
		411 / 412 / 413
		126 / 162
		112 / 113
		215 / 214
		210 / 211
		225 / 226
		106 / 170
		231
		696 / 104
		444 / 777

โรงพยาบาล	โทรศัพท์	โทรสาร
☐ รพ.สุราษฎร์ธานี	0 7727 2231	0 7728 3256
☐ รพ.เกาะสมุย	0 7742 1231 - 2	0 7742 1230
☐ รพ.กาญจนดิษฐ์	0 7724 4518 - 9	0 7725 5263
☐ รพ.เวียงสระ	0 7736 1283	0 7736 1283
☐ รพ.บ้านนาสาร	0 7734 1415 - 6	0 7734 1057
☐ รพ.ไชยา	0 7743 5566 - 7	0 7743 1190
☐ รพ.พุนพิน	0 7731 1100	0 7731 1385
☐ รพ.ดอนสัก	0 7737 1400	0 7737 1779
☐ รพ.พนม	0 7739 9125	0 7739 9064
☐ รพ.พรหมเสง	0 7736 9098	0 7736 9052
☐ รพ.ศิริรัฐนิคม	0 7739 1117	0 7739 1116
☐ รพ.ท่าขนุ่น	0 7738 1246	0 7738 1167
☐ รพ.เสียนซา	0 7738 7189	0 7738 7190
☐ รพ.บ้านนาเคียน	0 7735 9089	0 7735 9116
☐ รพ.ชัยบุรี	0 7736 7075	0 7736 7336
☐ รพ.ท่าฉาง	0 7738 9124	0 7726 0031
☐ รพ.ท่าเรือช้าง	0 7735 7164 - 7	0 7735 7166
☐ รพ.บ้านตาขุน	0 7739 7041	0 7726 1046
☐ รพ.เกาะพะงัน	0 7723 8315	0 7723 8316
☐ รพ.วิภาวดี	0 7729 2144	0 7729 21.35

สำนักงาน	โทรศัพท์	โทรสาร
☐ สสจ.เมืองสุราษฎร์ธานี	0 7728 8260	0 7725 5291
☐ สสจ.เกาะสมุย	0 7742 0947	0 7742 1253
☐ สสจ.กาญจนดิษฐ์	0 7737 9082	0 7725 5291
☐ สสจ.เวียงสระ	0 7736 1980	0 7736 3900
☐ สสจ.บ้านนาสาร	0 7734 1056	0 7734 1056
☐ สสจ.ไชยา	0 7743 1535	0 7743 1535
☐ สสจ.พุนพิน	0 7731 1780	0 7731 1780
☐ สสจ.ดอนสัก	0 7737 1492	0 7737 2150
☐ สสจ.พนม	0 7739 9014	0 7739 9110
☐ สสจ.พรหมเสง	0 7736 9023	0 7736 9389
☐ สสจ.ศิริรัฐนิคม	0 7739 1113	0 7739 1292
☐ สสจ.ท่าขนุ่น	0 7738 1110	0 7738 1110
☐ สสจ.เสียนซา	0 7738 7109	0 7738 7272
☐ สสจ.บ้านนาเคียน	0 7735 9075	0 7735 9280
☐ สสจ.ชัยบุรี	0 7736 7064	0 7736 7200
☐ สสจ.ท่าฉาง	0 7738 9043	0 7738 9043
☐ สสจ.บ้านตาขุน	0 7739 7113	0 7739 7113
☐ สสจ.เกาะพะงัน	0 7737 7115	0 7737 7115
☐ สสจ.วิภาวดี	0 7729 2076	0 7729 2076

ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์

## บทที่ ๔

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

## ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

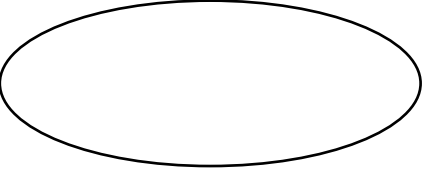
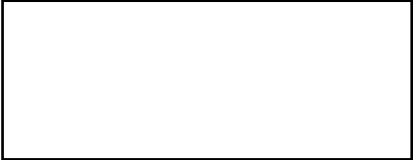
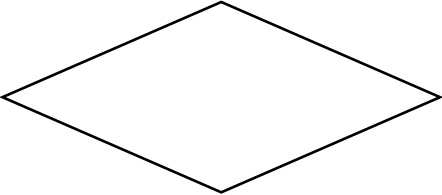

## ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงานการ ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด สุราษฎร์ธานี	กลุ่มกฎหมาย สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	กลุ่มกฎหมาย สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑ ปี (ปรับปรุงแก้ไข)




## บทที่ ๕

## ภาคผนวก

## ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็นการอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
<p>ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี วัน /เดือน /ปี ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เอกสารแนบ ๑ ชุด</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นายชาติรี ชัยนาคิน) นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นางสาวอัญญา โสภณ) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพจิตจิต วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นายธีรพล จันทร์สงสา) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘</p>	