



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก
Pamok health office

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการธรรมาภิบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุบัติเหตุ ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมิชอบมูลและสามารถตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้ง ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เกิดผลเสียหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธี

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่ สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไปและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการธรรมาภิบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

สารบัญ

๗

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่๒การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประเภทหรือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๗

ภาคผนวก

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๕๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา ๕๑ ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมิขอลูกและสาระสามารถให้ผู้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง และในกรณีที่มีข้อข้องของผู้คนนั้น ให้แจ้งให้ผู้คนคนนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้ง ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มีให้เกิดเหยื่อหรือข้อร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

สำนักงาน ก.ร.ส.ว.ร.ณ.ศ.ช.อ.ก.อ.ป.ก.ม.ก. ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนหรือการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมสำคัญใน และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเสียหรือผู้รับบริการซึ่งช่องทาง ที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้ทำหน้าที่ความตระหนักเจ้าและ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้นการมีระบบการจัดการร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้ถือวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

- ๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับร้องเรียนทุกช่องทางครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประ เพฤติมิชอบ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกและผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

**การจัดทำโครงการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ**

๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึงคำร้องเรียนจากผู้ช่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองของความทุกข์หรือความคาดหวังให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึงเรื่องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องเรียนต่อ
หน่วยงานโดยตรงรวมถึงผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายัง หน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสและการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องเรียนต่อหน่วยงานและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ที่ไปไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนภายใน๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ
“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นต่อนต่าง ๆ เพื่อให้ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นคดีตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกชี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก
“เจ้าหน้าที่” หมายถึงข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่อ
อย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

๒. ประเภทเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	<p>การที่ผู้อำนวยการดำเนินการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม การต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน</p>	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม سوءในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรม سوءในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรม سوءไปในทางทุจริต</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ</p>
๒) วิจารณ์ข้าราชการ	<p>กฎ ระเบียบ ต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นการรอบ คอบคลุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน.ศ.พ๒๕๕๑</p>	<p>การไม่ปฏิบัติตามที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯลฯ</p>
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	<p>การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต</p>	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่เท่าทวีคูณ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	<p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	<p>ปฏิบัติภารกิจที่ส่งไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ</p>

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก ๘๑/ข หมู่ที่ ๖ ตำบลบางปลากด อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์รับเรื่องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก ๘๑/ข หมู่ที่ ๖ ตำบลบางปลากด อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๘๓-๒๓๕-๒๕๘๘ โทรศัพท์สายตรง ตลอด๒๔ ชั่วโมง

๑.๔ กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

๑.๕ ทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก

๑.๖ Email : pamokhealth@hotmail.com

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทูจริต
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์รับเรื่องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
ศูนย์สวัสดิการ	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

๓. การประสานหน่วยงานเกี่ยวกับปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

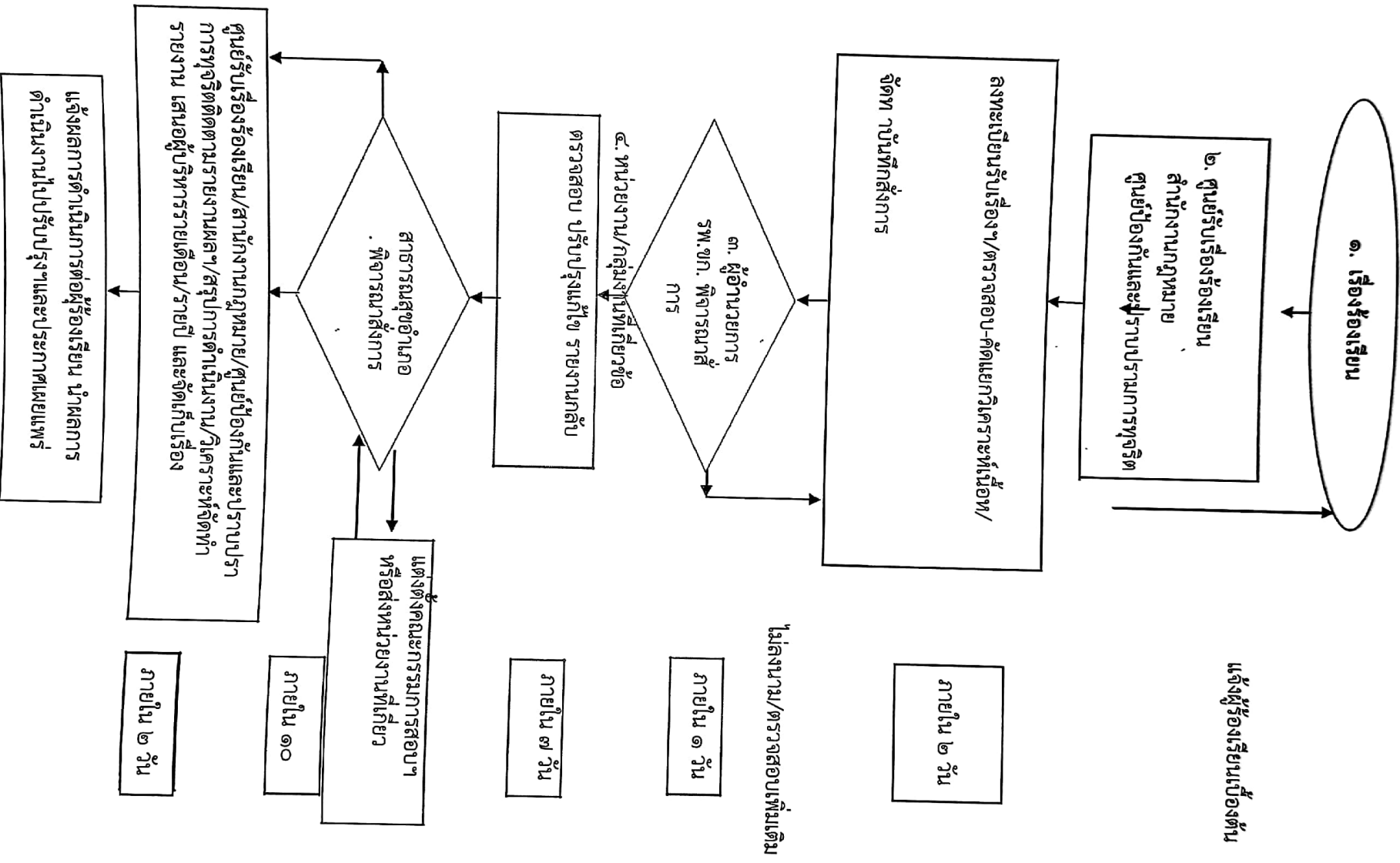
๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอยคัดต้นไม่กลั่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไปรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เสนอต่อสาธารณชน อำนวยความสะดวก