



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประ
พหุติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

จัดทำโดย

งานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

สารบัญ

บทที่ หน้า

1. การต่อต้านการทุจริต
1
 - 1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต 1
 - 1.2 ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต
1
2. คำจำกัดความ
1
3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน
2
 - 3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน
2
 - 3.2 สารสำคัญของข้อร้องเรียน
2
 - 3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์
2
 - 3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
3
 - 3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
3
 - 3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน
3
4. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล
3
5. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน
4

1. การต่อต้านการทุจริต

1.1 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มื่ออำนาจหน้าที่สำคัญ คือ เสนอแนะ แก่ ก ั ห ั ว หน ั ำ ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประ พ ฤ ต ิ ม ิ ช อ บ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปร ำ ม ก ำ ร ท ุ จ ร ิ ต และประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ รัชชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1.2 ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่ง ใส ส ำ น ั ก ง ำ น ส ำ ร ฐ ญ ส ุ ข อ ำ เภ อ แม่ ทะ ได้จัดทำประกาศสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอมะเทะ เรื่อง เจต น ำ ร ม ณ์ ก ำ ร ต ่อ ต ำ น ก ำ ร ท ุ จ ร ิ ต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะเทะไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ . ศ . 2 5 6 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะเทะมีจิตสำ นึ ก ร ่วม ส ำ ร ำ ง ส ั ง ค ม ที่ ไม่ ท ุ น ต ่อ ก ำ ร ท ุ จ ร ิ ต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะเทะ อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของห ่น ำ ง ำ น ภ ำ ค รั ฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมะเทะ สรุบททุก 6 เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

-
ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คู่ครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน :

ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง

และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

2. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน

หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ กระทำการทุจริต

ปฏิบัติหรือละเว้นการ

ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า

การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย

กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

-2-

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือ หน้าที่ หรือ ใ ช ้อ ำ น า จ ในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่่างใด อย่่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การ เก ี บ ร ัก ษ า หรือ การ ใ ช ้ เ งิ น หรือ ท ร ั พ ย ั ส ิ น ข อ ง ส ั ว น ร า ช ก า ร ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด ั ว ย หรือ ไ ม ่ ก ็ ต ำ ม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่าถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

3.1 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3)

ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5)

กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

3.2 สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสารสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

- (2) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (3)

การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (4) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (5) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

3.3 การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียน ทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

3.4 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้
ห อ ร์ อ ับ ด ำ เ น ็ น ก ำ ร
เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง
ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

3.5 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.6 ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช ่อ ง ท ำ ง ก ำ ร ร ้อ ง เ ร ี ย น
ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่
งาน บริหาร กลุ่มงาน บริหาร ทั่วไป ซึ่งเป็น เลข ำ ข ของ
คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ

(2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://maethahealth.go.th/>

(3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0 5428 ๖120

(4) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร 0 5428 6120

4. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(1) เมื่อ ได ร์ อ ับ ข ้อ ร ้อ ง เ ร ี ย น จ ำ ก
ผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงาน
ที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ
นับแต่วันที่ได ร์ อ ับ ข ้อ ร ้อ ง เ ร ี ย น แล ะ แ จ ้ง
การดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(2)

กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได ร์ อ ับ ข ้อ ร ้อ ง เ ร ี ย น โดยตรงจาก
ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้อง
ง เ ร ี ย น ด ็ อ ้ง ก ล ็ ำ ว ไ ป ย ็ อ ้ง
คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอแม่ทะทราบ ภายใน 5 วันทำการ
นับแต่วันที่ได ร์ อ ับ ข ้อ ร ้อ ง เ ร ี ย น ดังกล่าวนั้น

(3)

ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน

จนกว่าจะได้ข้อยุติและให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุข อำเภอ แม่ทะ
เร ็ อ ้ง ร ็ ัด แล ะ ต ็ ิด ต ำ ม
ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
จนได้อย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(4)

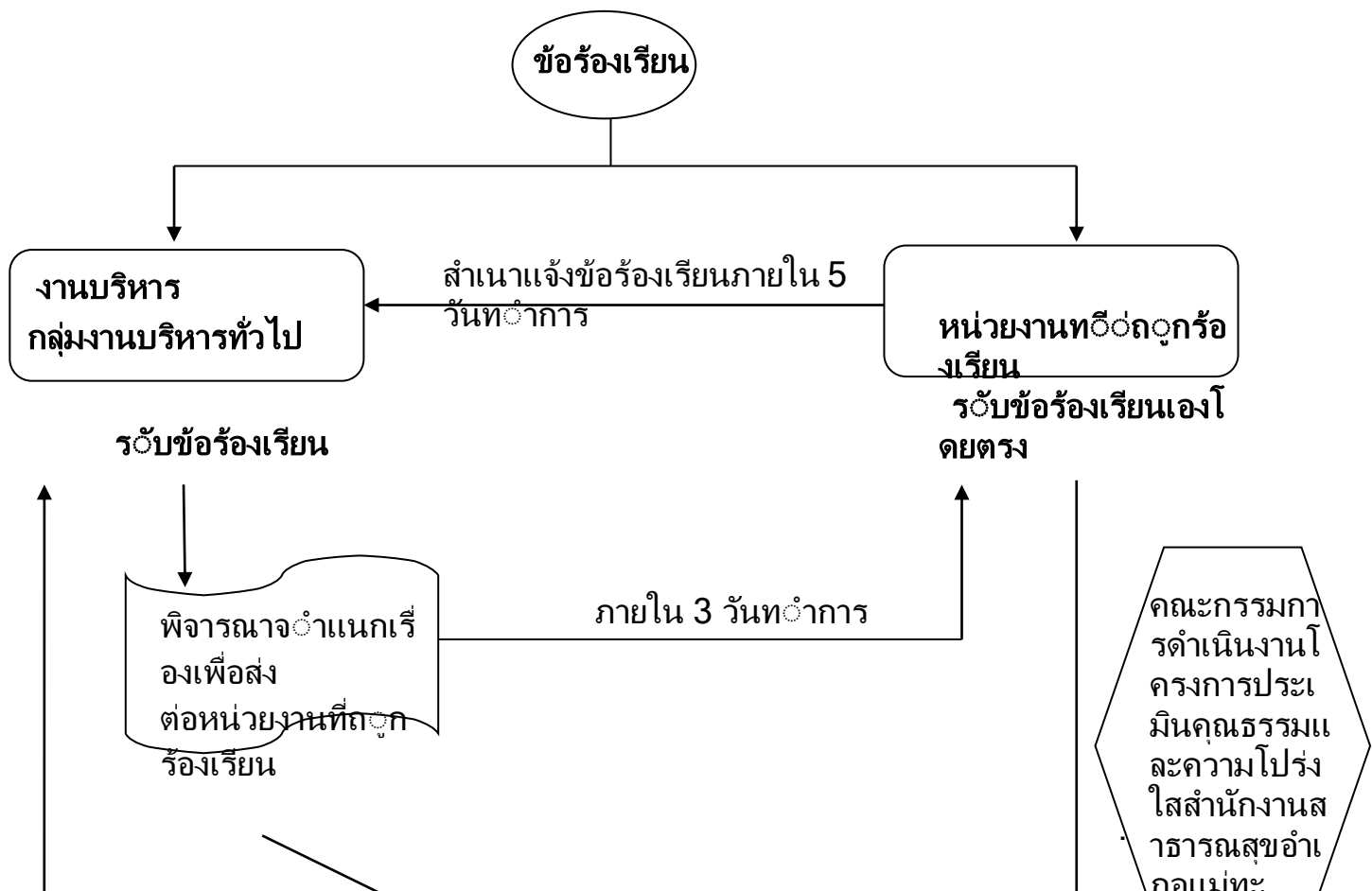
เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ทราบภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(5)

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ 6 เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ ต่อไป

-4-

5. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



แจ้งผลการดำเนิน
โครงการ
เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ

สำเนาแจ้งภายใน ๕
วันทำการ

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน
ได้ข้อยุติ



บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต, กระทรวงสาธารณสุข.(2562).คู่มือ
การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต, กระทรวงสาธารณสุข.(2562).คู่มือ
แนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based
Integrity and Transparency Assessment:EBIT)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.256๔.

ปกหลัง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ทะ
3 หมู่ 3 ตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
โทรศัพท์ 054-286120