



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct

Complaint Management Standard

Operation Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๓๖ หมู่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖-๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐

E-mail Lawyernarathiwat@gmail.com



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct

Complaint Management Standard

Operation Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐

Email: Lawyernarathiwat@gmail.com

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard
Operation Procedure)

ผู้รับผิดชอบ 

(นางสาวนภาพร ถิ่นแก้ว)

ตำแหน่ง นิติกร

ผู้เห็นชอบ 

(นางสาวสุนิสา นวนนง)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

ผู้อนุมัติโดย..... 

(นายวิเศษ สิรินทรโสภณ)

ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ให้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
๓. ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินการ	๕-๖
๓.๒ ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๗
๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
๕. การจัดเก็บเอกสารและผู้มีสิทธิ์เข้าถึง	๘
๖. ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
ภาคผนวก	
- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห่วงโซ่ปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปิงปองประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห่วงโซ่ปิงปองประมาณ ๒๕๖๔

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และดำเนินการรับเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มงานนิติการ

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานนิติการ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

/สรุปผลการ...

๔. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบ
 - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
 ๕. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ
 กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ ๕๓๒๐๕๖-๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ
 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/
 ร้องทุกข์ในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
 ทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ – ๒ วัน

๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายในเวลา

๓ – ๕ วันทำการ

๕. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
 กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็น
 ความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต
 คอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุข
 จังหวัดนราธิวาส

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ใน
 การจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เช่น กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงาน
 อนามัยและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป รวมไปถึงโรงพยาบาลและ
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอในสังกัดทุกแห่ง เป็นต้น

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึง
 การได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

/๒.ประเภทเรื่องร้องเรียน...

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่งการพิจารณา ความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
	ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นราธิวาส	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสดผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

/กรณีการระบุ....

กรณีการระบุชื่อผู้กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากกลุ่มงานนิติการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียนคัดแยก หนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวนแล้ว รายงานผลให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ทุกๆ ๖ เดือนแล้ว กลุ่มงานนิติการเป็นผู้เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางอื่นได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และดำเนินการรับเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มงานนิติการ

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มงานนิติการ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

/๕.ดำเนินการ...

๕. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ ๕๓๒๐๕๖-๕๙ ต่อ ๑๑๒
และเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา www.ntwo.moph.go.th
๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด
๗. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
นครราชสีมา ทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ – ๒ วัน
๘. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
๙. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายในเวลา
๓- ๕ วันทำการ
๑๐. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ
- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต่อไป
 - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
๑๑. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ
หน่วยงานราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน
 ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบ ข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พิจารณาลงนาม
 ๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 ๕. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน
ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
 ๖. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
 ๘. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน เพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
 ๙. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
(ทุกๆ ๖ เดือน) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๒.	๒. ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๓.	๓. คัดแยก/วิเคราะห์ของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้นายแพทย์สาธารณสุขทราบ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน
๔.	๔. นายแพทย์ สสจ.นคร พิจารณาสั่งการ	๑ - ๒ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๕.	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด กรณีมีชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน	๒ - ๓ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ - ๑๕ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๗.	๗. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๘.	๘. เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาพิจารณา	๑ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๙.	๙. เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	กลุ่มงานนิติการ
๑๐.	๑๐. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา (ทุกๆ ๒ เดือน)	๓ วัน	กลุ่มงานนิติการ
๑๑.	๑๑. จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที	กลุ่มงานนิติการ

๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

๑๐. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๕. การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th	กลุ่มงานนิติการ	๒ ปี (ทบทวน)
		กลุ่มงานนิติการ	Available

ผู้มีสิทธิเข้าถึง

บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และบุคคลภายนอก

๖. ระบบการติดตามและประเมินผล

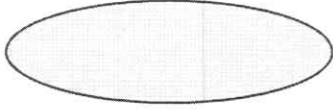

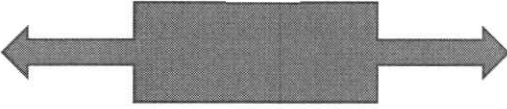
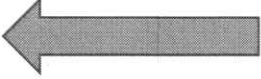
๖.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขปัญหา

๖.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๖.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

