



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐
Email : lawyernarathiwat@gmail.com



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ กาญจน์
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ สุวิทย์
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย สมบูรณ์
(นายสมบูรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ นางงุณ
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ สุวิทย์
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย สมบุรณ์
(นายสมบุรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในกำกับของกระทรวง องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติและต้องดำเนินการ ตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส จึงทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้บุคลากรรับผิดชอบในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๓
๒ ระบบบริหารจัดการ	
๒.๑ สถานที่ตั้ง	๔
๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๒.๓ ผู้รับบริการ	๔
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง	๖
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
๒.๗ คำจำกัดความ	๖
๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ แผนผังกระบวนการ	๘
๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ผ่านทางไปรษณีย์	
๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑๐
๓.๑.๓ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	
๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน	๑๕
๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๑๕
๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๖
๕ ภาคผนวก	
๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๗
๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ	๑๗
แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส กลุ่มกฎหมาย จึงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขและรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานติดตาม อย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการที่กำหนด ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันทีและให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิมหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสนองตอบต่อประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบหรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพผลทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ รวดเร็ว กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

๒.๒ เด็ดขาด หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันที ภายในเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไป จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการ ไว้ก่อน

๒.๓ เป็นธรรม หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน เงื่อนไขเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและ เป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผย ข้อมูลให้สาธารณะทราบ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

บทที่ ๒

ระบบบริหารจัดการ

๒.๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๙๓๕๓ ๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒

หมายเลขโทรสาร ๐ ๙๓๕๓ ๒๐๖๐

๒.๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

๒.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓ ๕๓๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒

๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.ntwo.moph.go.th

๒.๓. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

๒.๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) แต่มีเอกสารหลักฐานชัดเจนสามารถดำเนินการได้จะรับไว้พิจารณาโดยส่งให้ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๑.๗ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง

๑.๘ กรณีบัตรสนเท่ห์ จะเป็นกรณีใดให้ส่งเรื่องไปยังกลุ่มกฎหมายเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น ว่ามีการกระทำผิดจริงหรือไม่ ถ้ามีมูลกลุ่มกฎหมาย จะนำเสนอผู้บริหารมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บริหารว่าจะรับเรื่อง ไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณี ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส กำหนด

หน่วยรับเรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส (กลุ่มกฎหมาย)

เรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียน กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือ หน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่าง ใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มี ตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อ แสวงหา ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่ง หน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมาย อื่น

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การ ทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน และรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่ กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการ ราชกิจจานุเบกษาที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

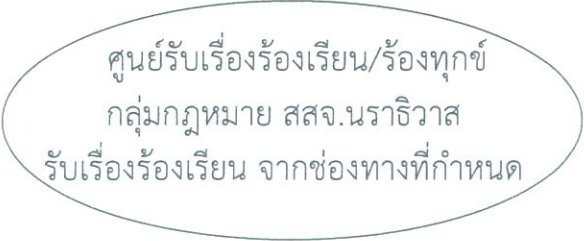
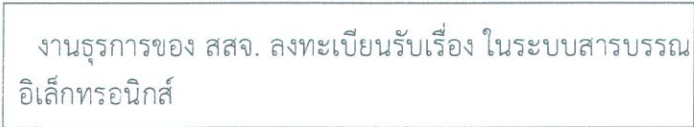
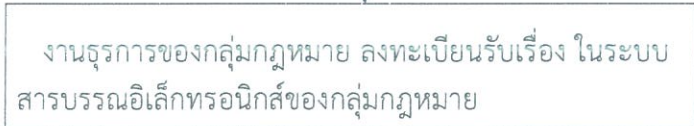
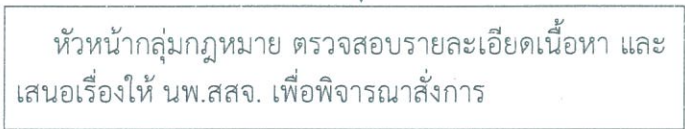
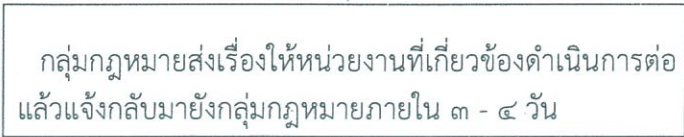
บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย เรื่องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยง พอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒		๑ นาที	ฝ่ายธุรการ
๓		๑ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๔		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๕		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๖		๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗	กลุ่มกฎหมายวิเคราะห์ สรุปประเด็นและทำหนังสือให้ นพ.สสจ. และผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง ๗.๑ กรณีมีมูล ๗.๒ กรณีไม่มีมูล	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘	ดำเนินการตามระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ยุติเรื่อง	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ คัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และ อำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากฝ่ายธุรการลงรับเข้าระบบสารบรรณของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของ กลุ่มกฎหมาย

๒.๒) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๓) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๔) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๕) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๖) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

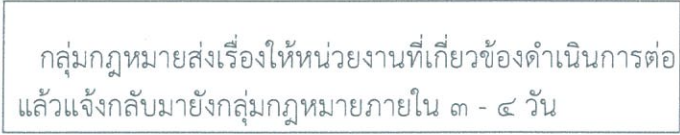
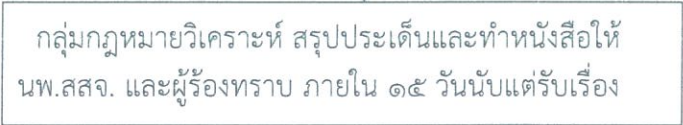
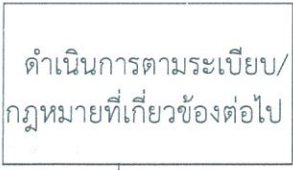
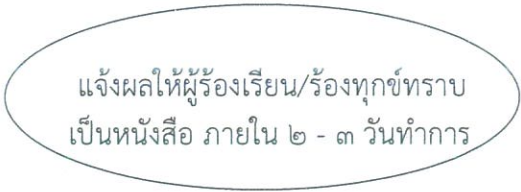
ต้องไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๗) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สสจ.นราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางที่กำหนด	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒	๒.๑ กรณีทำเป็นหนังสือมาแล้ว ๒.๒ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา	๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๓	งานธุรการ สสจ. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามแบบ ฟอร์มเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ	๒ นาที	ฝ่ายธุรการ/ กลุ่มกฎหมาย
๔	งานธุรการของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มกฎหมาย งานธุรการ สสจ. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒ นาที	ฝ่ายธุรการ/ กลุ่มกฎหมาย
๕	งานธุรการของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มกฎหมาย	๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๖	หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา และ เสนอเรื่องให้ นพ.สสจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘		๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
			
๑๑		๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
			
๑๒		๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน กรณีทำเป็นหนังสือมาแล้ว ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน กรณี ร้องเรียนด้วยวาจา ต้องจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ กรณี เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

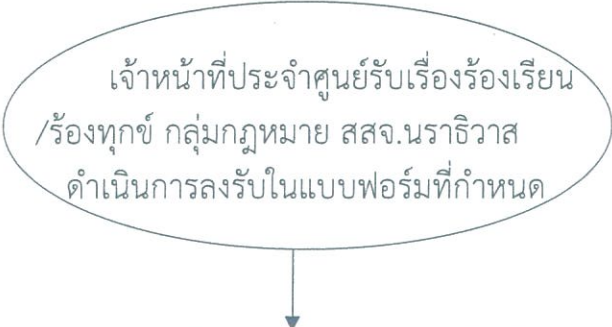
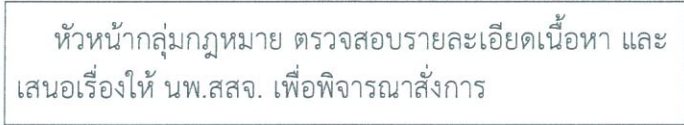
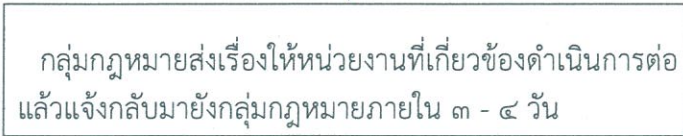
๒.๕) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๖) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๗) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๑.๓ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข
๐๗๓ ๕๓๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
www.ntwo.moph.go.th

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒		๑ นาที	ฝ่ายธุรการ
๓		๑ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๔		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๕		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๖		๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗	กลุ่มกฎหมายวิเคราะห์ สรุปประเด็นและทำหนังสือให้ นพ.สสจ. และผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง ๗.๑ กรณีมีมูล ๗.๒ กรณีไม่มีมูล	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘	ดำเนินการตามระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ยุติเรื่อง	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางไปรษณีย์ ณ โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓ ๕๓๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ คัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และ อำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

๒.๓) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๕) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๖) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๗) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๘) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ที่ /๒๕๖๖ ลงวันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓.๓.๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๒) จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓.๓) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

๓.๓.๔) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓.๓.๕) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ

๓.๓.๖) รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๓.๓.๗) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว

๓.๓.๘) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๓.๓.๙) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓.๑๐) สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนกันยายน - มีนาคม และรอบที่ ๒ เดือนเมษายน - กันยายน)

๓.๓.๑๑) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑

๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐) หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

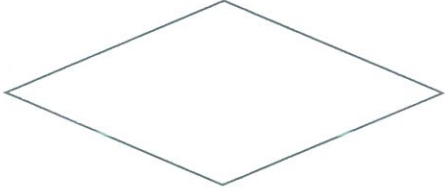
๑๑) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๑๒) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลดำเนินการ กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก

บทที่ ๕

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ การปฏิบัติงาน

๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ที่ ๒๖๕ /๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ได้มีคำสั่งที่ ๖๕๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วน และทันเวลา จึงเห็นควรปรับปรุงแก้ไขคำสั่งดังกล่าว

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงยกเลิกคำสั่งที่ ๖๕๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และมีคำสั่งดังนี้

๑. ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ นางสาวสุนิสา นวนนก	นิติกรชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าศูนย์
๒.๒ นางสาวภาวดี ชูตินธร	นิติกรปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่
๒.๓ นางสาวนภาพร ถิ่นแก้ว	นิติกร	เจ้าหน้าที่
๒.๔ นางสาวกาญจณี แก้วสกุล	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าหน้าที่

๓. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๓.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๓.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๓.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๓.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๓.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาทุกๆ

๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – มีนาคม และ รอบที่ ๒ เดือนเมษายน - เดือนกันยายน)

๓.๑๑ หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสมบุญ บุญกิตติชัยพันธ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ข้าราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

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



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน 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



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

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

ผู้รับผิดชอบ กานดา
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ สุวิทย์
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย สมชาย
(นายสมบุรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



ผู้รับผิดชอบ นางน.
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ ดร.ศ.
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย สม
(นายสมบุรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป 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 ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๗

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และดำเนินการรับเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อยุติการให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

/สรุปผลการ...

๔. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๓ ๕๓๒๐๕๖-๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

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 ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เช่น กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป รวมไปถึงโรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในสังกัดทุกแห่ง เป็นต้น

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

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 มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ 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 ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสดผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

/กรณี...

กรณีการระบุชื่อผู้กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากกลุ่มกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียนคัดแยก หนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มกฎหมายแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวนแล้ว รายงานผลให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ทุกๆ ๖ เดือนแล้ว กลุ่มกฎหมายเป็นผู้เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และดำเนินการรับเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย โดยต้องดำเนินการทันที เมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามระเบียบ 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 และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th

๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

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

๘. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๙. ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายในเวลา

๓ – ๕ วันทำการ

๑๐. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๑๑. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ – ๓ วันทำการ หน่วยงานราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส พิจารณาลงนาม

๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๘. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

๙. เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (ทุกๆ ๖ เดือน) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายจัดเก็บเรื่อง

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.นธ พิจารณาสั่งการ	๑ - ๒ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๕.	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด กรณีมีชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน	๒ - ๓ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ - ๑๕ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๗.	๗. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๘.	๘. เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณา	๑ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๙.	๙. เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๑๐.	๑๐. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดนราธิวาส (ทุกๆ ๖ เดือน)	๓ วัน	กลุ่มกฎหมาย
๑๑.	๑๑. จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย

๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ 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 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

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

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๕. การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด นราธิวาส	สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนราธิวาส	กลุ่มกฎหมาย	๑ ปี (ทบทวน)
	เว็บไซต์สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด นราธิวาส www.ntwo.moph.go.th	กลุ่มกฎหมาย	Available

ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และบุคคลภายนอก

๖. ระบบการติดตามและประเมินผล

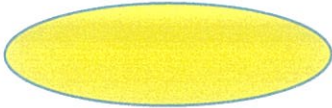
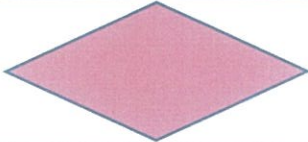
๖.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขปัญหา

๖.๒ จำนวนเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๖.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

