



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
CHAINAT PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

# คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท



จัดทำโดย กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการสร้างเบาะแส/การร้องเรียน และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ปฏิบัติตามตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. ๒๕๖๗

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

## สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑. ความเป็นมา	๑
	- วัตถุประสงค์	๖
	- ขอบเขต	๖
	- ผู้รับบริการ	๗
	- หลักเกณฑ์ในการรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
	- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๗
๒	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๘
	- คำจำกัดความ	๘
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
	- กระบวนการ	๑๐
	- รูปภาพผังขั้นตอนดำเนินการสอบสวนทางวินัยกรณีทุจริตต่อหน้าที่ราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๑๑
	- ผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๑๒-๑๓
๔	ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	๑๔
	<b>ภาคผนวก</b>	
	- แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
	- ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย ตามระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	
	- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางหน้าเว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. ความเป็นมา

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม จำแนกเป็น

๑. กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

๒. กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

ตามคำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง จัดตั้งศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต ภายในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เพื่อมุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาการทุจริตให้เกิดผลสำคัญอย่างยิ่งยืนโดยเร็ว และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เห็นชอบในหลักการที่ให้ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต (ศอตช.) เป็นกลไกในการตรวจสอบและกลั่นกรองรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบของส่วนราชการ กรณีที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ที่กำหนดให้การแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำเป็นหนึ่งในนโยบายเร่งด่วน โดยเร่งรัดการดำเนินมาตรการทางการเมืองควบคู่ไปกับมาตรการทางกฎหมายเมื่อพบผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด

โดยที่ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งนายกรัฐมนตรี ตามประกาศลงวันที่ ๙ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๖๒ และแต่งตั้งคณะรัฐมนตรี ตามประกาศลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต (ศอตช.) เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ให้จัดตั้งศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ภายในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ทำหน้าที่เป็นองค์กรอำนวยการในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. เสนอแนะแนวทางและมาตรการในการบูรณาการเพื่อเสริมสร้างและประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อคณะรัฐมนตรี

๒. ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย (Corruption Perceptions Index : CPI)

๓. อำนวยการและประสานการปฏิบัติ เร่งรัด ติดตาม กำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา โดยอยู่ภายใต้กรอบธรรมาภิบาล เพื่อบูรณาการการทำงานเพื่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยประสานงานให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐตรวจสอบข้อเท็จจริง และเร่งรัดผลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชนโดยเร็ว

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติราชการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งตรวจสอบและกลั่นกรองรายงานผลการตรวจสอบของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. ให้หน่วยงานของรัฐตอบสนองการดำเนินการของศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต (ศอตช.) อย่างทันท่วงทีในทุกกรณี ตลอดจนการปฏิบัติการตามที่ได้รับร้องขอจากศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริต (ศอตช.) เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือสั่งการเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือให้งดเว้นการดำเนินการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือคำสั่งนายกรัฐมนตรี อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๗. แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน หรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดให้เป็นไปตามคำสั่งนี้ได้ ในกรณีเร่งด่วนประธานกรรมการมีอำนาจดำเนินการตามข้อ ๓.๗ นี้ได้ และรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการทราบ

๘. ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ มีมติรับทราบมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอ เพื่อให้การผลักดัน นโยบายเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิรูปในเรื่องการบริหารราชการแผ่นดิน และมาตรการป้องกันป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ วรคสามของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันที และให้พิจารณา ดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความ คืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการสอบสวนยังไม่อาจสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่ง อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการ ย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้า และเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจาก ราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับ การกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา ดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ และให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่มีการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัย อย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับ ย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง สูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการ เกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

๒) ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิด เพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๓) ประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านการปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบหรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

(๑.๑) เมื่อมีข้าราชการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมหรือกรำผิดวินัย หัวหน้าหน่วยงานของรัฐต้องตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงภายใน ๗ วันทำการ โดยกำหนดให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน หากมีความจำเป็นสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละ ๑๕ วัน โดยระบุเหตุผลและความจำเป็นไว้เป็นหลักฐานด้วย

(๑.๒) กรณีที่เป็นการผิดวินัยร้ายแรง ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐตั้งกรรมการสอบสวนภายใน ๗ วันทำการ โดยกำหนดให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๖๐ วันหลังจากรับทราบคำสั่งแล้วรายงานให้ ป.ป.ช. ทราบ พร้อมรายงานผลการสอบข้อเท็จจริง หากมีความจำเป็นสามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ๓๐ วัน

(๑.๓) หัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐ ประกาศเจตนารมณ์ให้การรักษามาตรฐานวินัยของบุคลากรในสังกัดเป็นวาระสำคัญ “ประกาศเจตนารมณ์สุจริต” ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่น ยึดถือ และให้ทุกส่วนราชการจัดให้มีการเสริมสร้างวินัยและปฏิบัติตามวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเคร่งครัด

๔. ให้มีการผนึกพลังความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและหน่วยงานตรวจสอบของรัฐในการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยลดการกระทำผิดวินัยด้วยการเฝ้าระวังจากทุกภาคส่วน และมีกลไกรองรับการรวมตัวของภาคประชาชนด้วย

(๔.๗) เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เคยถูกดำเนินการทางวินัยที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ให้มีผลต่อการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายด้วย

## ๖. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพทางปฏิบัติ ได้แก่

- **รวดเร็ว** กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

- **เด็ดขาด** หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาตามที่กำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน

- **เป็นธรรม** หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและเป็นข้อมูล ๖ ดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะทราบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการอำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ จัดทำรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทที่รับไว้ และยังอยู่ระหว่างดำเนินการและเรื่องที่ได้รับใหม่ให้ปรากฏความคืบหน้าของผลการดำเนินงานและสถานะของเรื่องในปัจจุบัน เพื่อให้รับทราบข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ และให้ข้อมูลมีความปลอดภัย สามารถดูข้อมูลที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งมีระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานะระบบตอบสนองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท <http://203.157.210.3/legal/index1.html>

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. ให้มั่นใจว่ากระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกระบวนการร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หนึ่งในนโยบายหลัก ๑๒ ด้าน คือ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกระบวนการยุติธรรม ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้เรื่องกล่าวหา ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท นำสู่กระบวนการพิจารณาตัดสินอย่างรวดเร็ว เด็ดขาด และเป็นธรรม

๕. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน



**ขอบเขต** ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท <http://province.moph.go.th/chainat> เว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท <http://203.157.210.3/legal/index1.html>

**ผู้รับบริการ** สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
๓. องค์กรภาคเอกชน

**หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี
    - ๑.๑. วัน เดือน ปี
    - ๑.๒ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
    - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
    - ๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
    - ๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
    - ๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
  ๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
    - ๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
    - ๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว
    - ๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
    - ๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล
    - ๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**ผู้มีสิทธิเข้าถึง**

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท และบุคคลภายนอก

### ๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทมีภาพลักษณ์ที่ดีในการบริหารจัดการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๓.๒ ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงานและสถานะของเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เป็นปัจจุบัน

### ระบบการติดตามและประเมินผล

๑. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการแก้ไขปัญหา

๒. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินงาน กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## บทที่ ๒

### การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

### คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท กำหนด

**หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของห่วงปิงบประมาณที่ผ่านมา (ห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังมีดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**การดำเนินการ** หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาทพิจารณาผลการสอบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้ รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งพยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท

อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat> หรือ

<http://203.157.210.3/legal/index1.html>

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๘ ต่อ ๓๓๗

(แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

๒. นายทะเบียนลับของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ลงทะเบียน ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนการทุจริต คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น

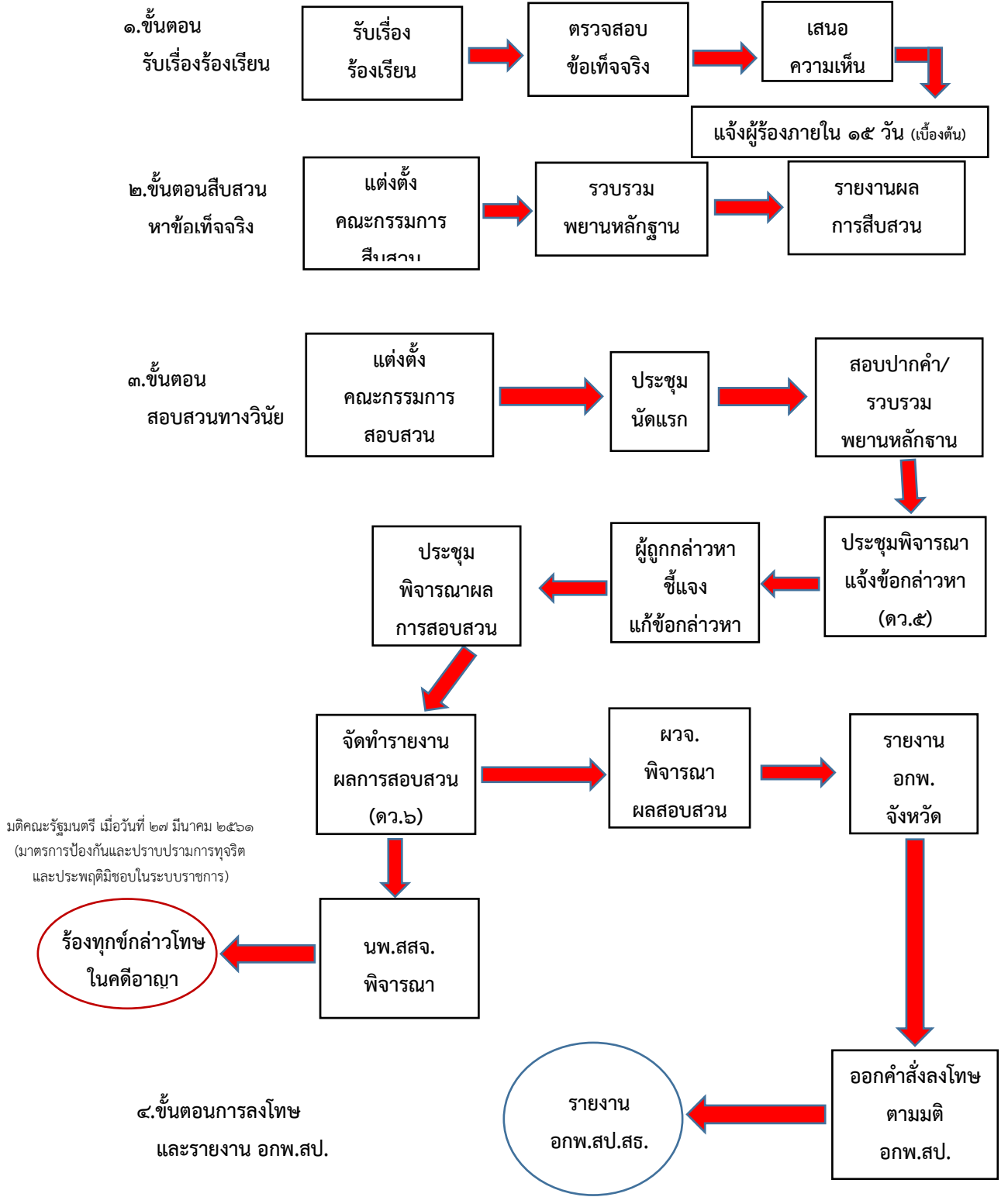
๔. หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา ตามข้อ ๓. และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

๕. ติดตามผลการดำเนินการ

๖. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องกรณีผู้ร้องได้แจ้งให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้

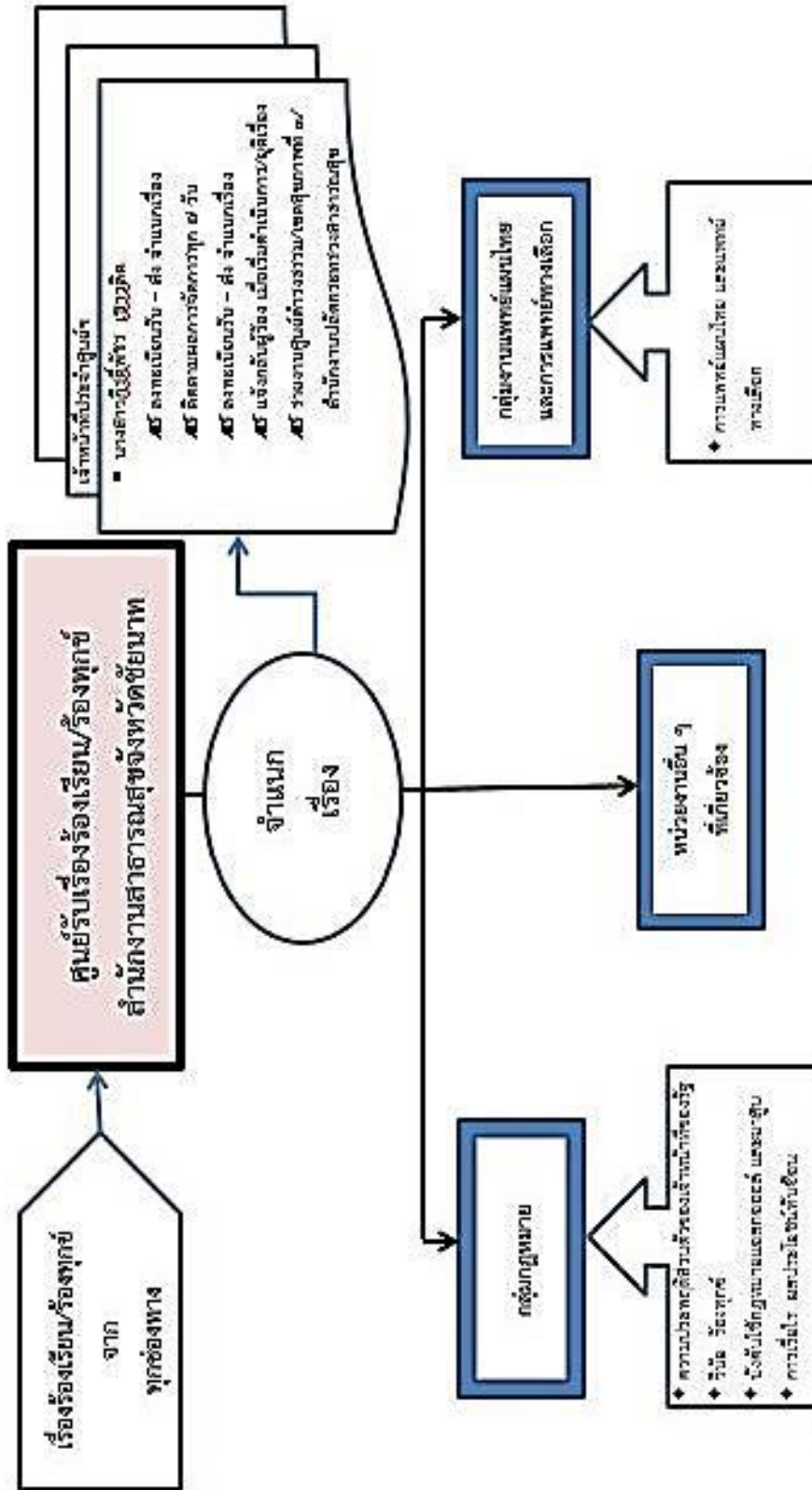
๗. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

# ขั้นตอนดำเนินการสอบสวนทางวินัยกรณีทุจริตต่อหน้าที่ราชการ



หมายเหตุ : ถ้าพยานหลักฐานแจ้งชัด ผวจ. อาจพิจารณาข้ามขั้นตอนการสืบสวน เป็นสอบสวนก็ได้





→ ช่องทางการร้องเรียน/เรื่องทุกข์ ←

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เรื่องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย ๒๒๒๒ ชัยนาท เขตที่ ๒๑๑๑ เขตที่ ๒๑๑๑ ชัยนาท ๒๑๑๑๑
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๑ ๕๖๕๖ ๕๕๕๕ ๓๓ ๓๓๒, ๓๓๓
- ๓) อีเมล: pho@pho@gmail.com
- ๔) ศูนย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท



## บทที่ ๔

### ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

#### ปัญหาอุปสรรค

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีภาระงานที่มาก อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา
- ๒) การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท มีหน่วยงานในสังกัดจำนวนมาก เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานในสังกัดเพื่อรายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- ๓) กระบวนการดำเนินการทางวินัยของส่วนราชการมีความล่าช้า ส่งผลให้ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

#### แนวทางการแก้ไข

- ๑) สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการกระบวนการการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้การดำเนินการกวดขันวินัย มีประสิทธิภาพทางปฏิบัติ ได้แก่
  - **รวดเร็ว** กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว
  - **เด็ดขาด** หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาตามที่กำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน
  - **เป็นธรรม** หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและเป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะทราบ
- ๒) ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑
- ๓) ควบคุม กำกับ ติดตามอย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
- ๔) ประสานความร่วมมือส่วนราชการที่รับผิดชอบระดับกรม และกลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการตามกระบวนการอย่างเคร่งครัด
- ๕) จัดอบรมเป็นแนวทาง

-----

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๒๓๔ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๓๖ เรื่อง ขอปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการลงโทษข้าราชการผู้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงบางกรณี
๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๙๗ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การพิจารณาการกระทำผิดวินัยของข้าราชการ
๕. คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

เลขที่รับ...../.....

### แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

วันที่รับ.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ร้องเรียนทาง  หนังสือ/จดหมาย  โทรสาร  โทรศัพท์  
 มาพบด้วยตนเอง  อื่นๆ ระบุ.....

#### รายละเอียดการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน  ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์  ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีไม่ต้องการติดต่อกลับ  
 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีต้องการติดต่อกลับ  ผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อกลับ

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....เลขที่บัตร(อื่นๆ).....

ประเด็นร้องเรียน  การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง  ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ  บริการทางการแพทย์  
 สถานพยาบาล  บุคลากรทางการแพทย์  อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด (ใคร - ทำอะไร - ที่ไหน - อย่างไร - เมื่อไร)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องเรียน)  
(.....)

(ลงชื่อ).....(ผู้รับเรื่องร้องเรียน)  
(.....)

การดำเนินการเบื้องต้น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบเบื้องต้น  
...../...../.....

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

- เห็นชอบตามเสนอ  ยุติเรื่อง
- แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง  แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
- รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด
- อื่น ๆ

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการดำเนินงาน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องรับทราบแล้ว.....
- ลงโทษผู้กระทำความผิด.....
- ยุติเรื่อง
- อื่นๆ.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน  
...../...../.....

# จดหมายถึงนิตกร

## การยื่นคำร้องเรียนการทุจริต (โปรดกรอกข้อความให้ครบถ้วน)

ชื่อ \*

นามสกุล \*

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

เรื่อง \*

ข้อความร้องเรียน ร้องทุกข์ \*

เอกสารแนบ



นายแพทย์ พัลลภ ยอดศิริจินดา

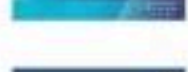
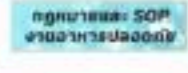
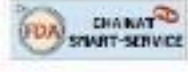
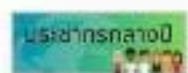
นายแพทย์ สาธารณสุข จังหวัด

โทรศัพท์: 0-5640-5518

กลุ่มงานภายใน สสจ.ชัยนาท

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ฯ
- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ
- กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ
- กลุ่มกฎหมาย
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ
- กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- กลุ่มงานอนามัย

รวมคำพิพากษาประกาศจังหวัดชัยนาท



ผู้เยี่ยมชม

- หน้านี้: 112 คน / 408 ครั้ง
- วันนี้: 56 คน / 216 ครั้ง
- เดือนนี้: 2,503 คน / 16,093 ครั้ง



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ชื่อหน่วยงาน : ..... กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
วัน/เดือน/ปี : ..... ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ .....  
หัวข้อ : ..... หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ..... (MOIT.๙) .....  
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน .....  
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
๓. หลักฐานแสดงช่องทางการร้องเรียน เช่น Link ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้า Website สสจ.ชัยนาท/ .....  
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
Link ภายนอก : .....  
.....  
หมายเหตุ : เห็นควรเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ..... (ไฟล์แนบ)

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(..นางสาวกীরดีพัชร..เขาวลิต...)

ตำแหน่ง.....เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน.....

วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(..นางสาวกานทิศา..ไมตรีศุกโกคิน..)

ตำแหน่ง.....นิติกรชำนาญการ.....

วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

อนุมัติให้เผยแพร่

ไม่อนุมัติให้เผยแพร่

(.....นายพลสิทธิ์ ยอด้ศิริจินดา.....)

ตำแหน่ง.....นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(..นางสาวมณฑาทิพย์..ทิพย์รักษ์.....)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ.....

วันที่ ๑๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖