



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 และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ปฏิบัติตามตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

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
	<u>ภาคผนวก</u>	
	- แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
	- ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย ตามระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	
	- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน้าเว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม จำแนกเป็น

๑. กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

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

๒. กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน กระบวนการดังกล่าวนี้ 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 โดยเร่งรัดการดำเนินการมาตรการทางการเมืองควบคู่ไปกับมาตรการทางกฎหมายเมื่อพบผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด

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 โดยมีหน้าที่ และอำนาจ 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 หรือให้เร่งด่วนการดำเนินการใด 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 เพื่อ ประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการดังต่อไปนี้

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

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความ เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการสอบสวนยังไม่อาจสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่ง อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น 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. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินมาตรการทางวินัย 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** หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาที่กำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน

- **เป็นธรรม** หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด 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 ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียน 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 จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำ ผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความ เดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงาน ภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการ บริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ชัยนาท กำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ชัยนาท)

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินการงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังมีดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชยันนาทพิจารณาผลการสอบสวน 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 รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ซ้ำพยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

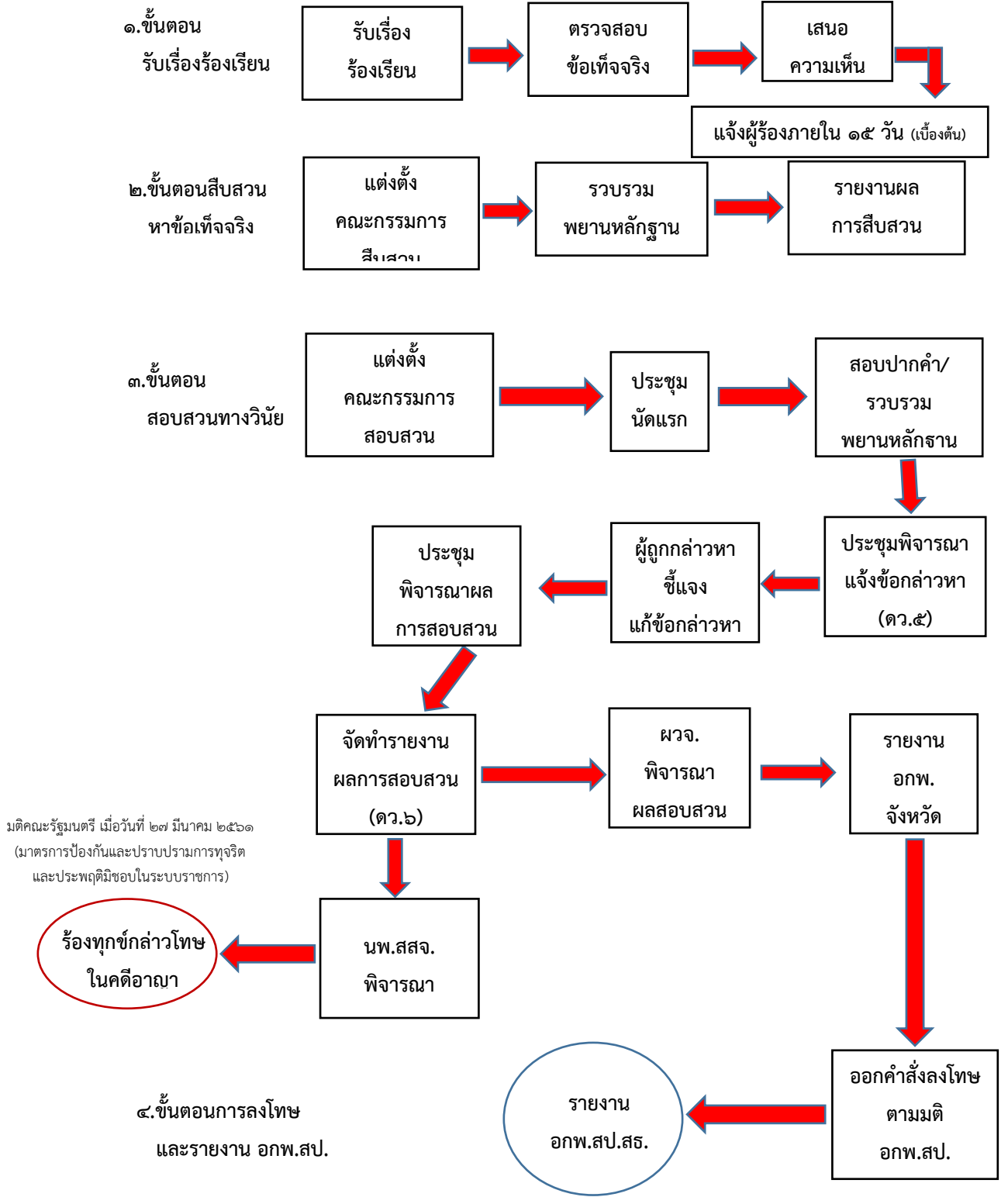
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

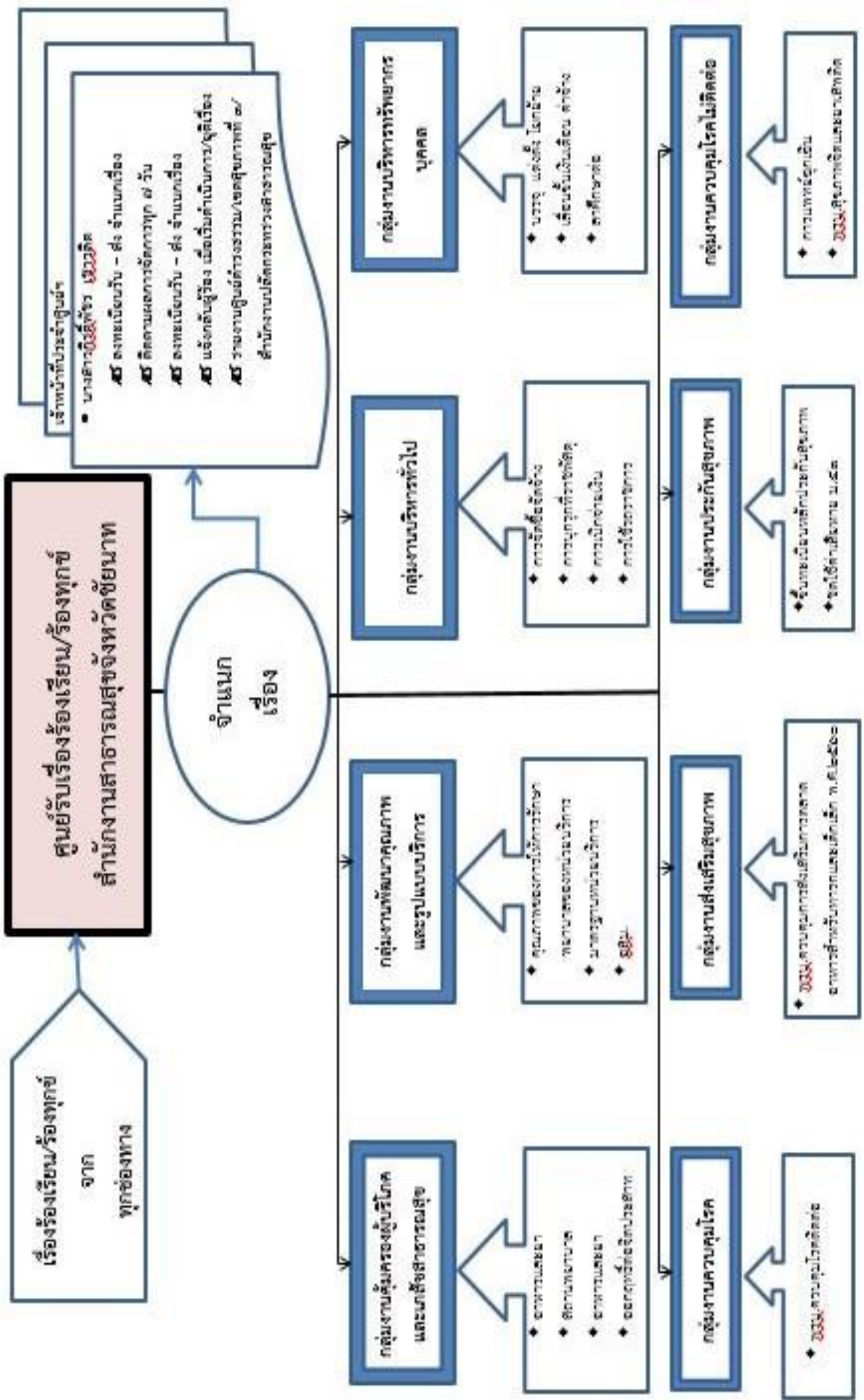
กระบวนการ

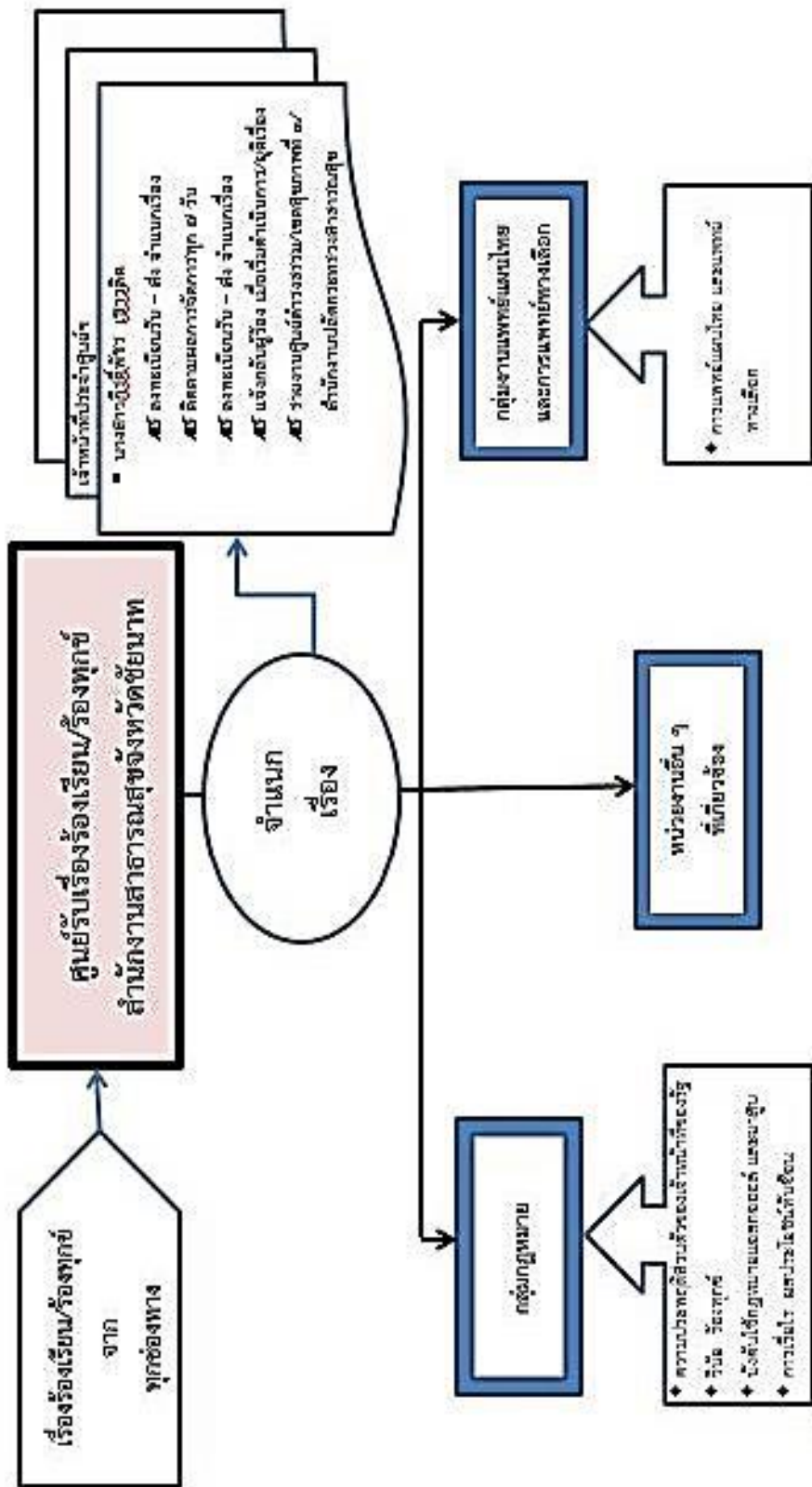
๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด
 - ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท
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
หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้
 ๘. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

ขั้นตอนดำเนินการสอบสวนทางวินัยกรณีทุจริตต่อหน้าที่ราชการ



หมายเหตุ : ถ้าพยานหลักฐานแจ้งชัด ผวจ. อาจพิจารณาข้ามขั้นตอนการสืบสวน เป็นสอบสวนก็ได้





→ ช่องทางการร้องเรียน/เรื่องทุกข์ ←

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เรื่องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย 88888 ชั้นบาท เลขที่ ๒๕๖ หมู่ที่ ๖ ส.ชั้นบาท ๑.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท ๓๑๑๐๑
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๑ ๕๖๒๑ ๕๕๑๘ ๓๓ ๓๒๖, ๓๓๗
- ๓) อีเมล: phs@phs.go.th, phs@phs.go.th
- ๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

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

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๒๓๔ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๓๖ เรื่อง ขอบปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการลงโทษข้าราชการผู้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงบางกรณี
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวจ้างเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๙๗ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การพิจารณาการกระทำผิดวินัยของข้าราชการ
- คำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 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

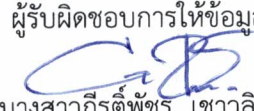
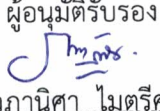
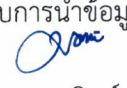
สรุปผลการดำเนินงาน

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

.....

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย... สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : 15/ มกราคม ๒๕๖๘.....</p> <p>หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน..... (MOIT.9).....</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน.....</p> <p>๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.....</p> <p>๓. หลักฐานแสดงช่องทางกรร้องเรียน เช่น Link ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้า Website สสจ.ชัยนาท/.....</p> <p>แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.....</p> <p>Link ภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ : เห็นควรเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท..... (ไฟล์แนบ)</p>	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสาวกิริติพัชร...เซวาลิต...)</p> <p>ตำแหน่ง..... เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน.....</p> <p>วันที่ 15/ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘.....</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสาวมานิศา...ไมตรีสุภโกศล...)</p> <p>ตำแหน่ง..... นิติกรชำนาญการ.....</p> <p>วันที่ 15/ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘.....</p>
<p>ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="radio"/> อนุมัติให้เผยแพร่ <input type="radio"/> ไม่อนุมัติให้เผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">(นายแพทย์...ชอดศิริจินดา...)</p> <p>ตำแหน่ง..... นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.....</p> <p>วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสาวมนทวathy...ทิพย์รัถษ์...)</p> <p>ตำแหน่ง..... นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ.....</p> <p>วันที่ ๓๖/ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘.....</p>	