



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ ต่อ ๒๔๘๐

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๔

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัตินำ คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องเดิม

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวก เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า "การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment)" หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ITA ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพขององค์กรประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้นการประเมิน ITA จึงมิได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวก เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพสำหรับนำไปจัดทำแนวทาง มาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายด้านการเปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย จึงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

/๑. จัดทำ...

เจ้าหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี พิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

เจ้าหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติให้นำคู่มือดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ www.cbo.moph.go.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ต่อไป



(นายภัทรพล ทองไทย)

นิติกรชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

อนุมัติ



คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



(นายกฤษณ์ สกุลแพทย์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



คู่มือปฏิบัติการ

การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



0 3828 5511

คำนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ ประกอบกับในปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน และในส่วนของการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่นอีกมากมาย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรมจริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับ ความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้ระบบการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คือ การป้องกันการส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ ขอบเขต	๔
๑.๔ คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๒.๑ แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๒.๓ วิธีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๒.๔ ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๒.๕ แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
บทที่ ๓ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน	
๓.๑ แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
๓.๒ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๓.๓ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินและการดำรงชีวิตของประชาชน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐยังมีการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาโดยตลอด เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและยังเป็นปัญหาที่สะท้อนถึงวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง กรณีมีบุคคลไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคลหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีขั้นตอน/กระบวนการ และสร้างแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่อย่างมีขั้นตอนให้ถือปฏิบัติ เป็นแนวทางเดียวกัน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๕. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๖. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ทราบถึงกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(ที่มา :พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพตติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพตติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

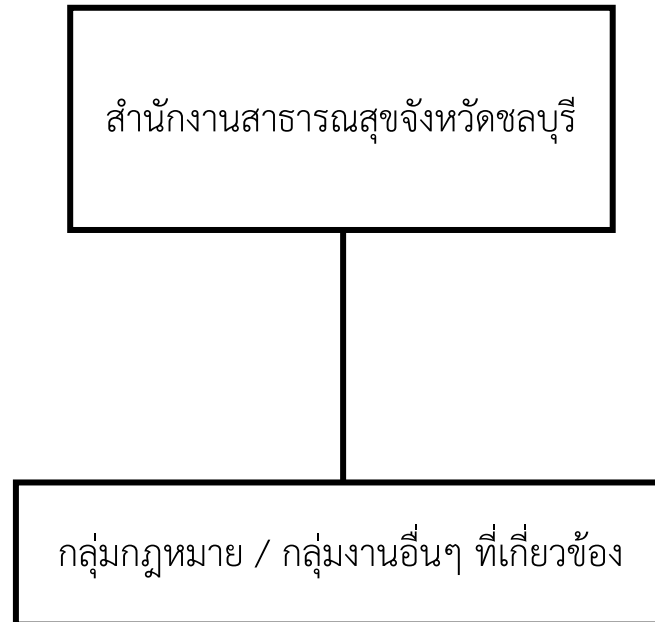
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตติมิชอบนั้นๆ

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๒.๑ แผนผังแสดงส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. กลุ่มกฎหมายดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงเพื่อรายงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ และสั่งการตามความเห็นสมควรต่อไป
๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย/ให้คำปรึกษา หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนและความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และจัดข้อขัดแย้งต่างๆ
๔. รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

๒.๓ วิธีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหนังสือ/บัตรสนเท่ห์
๒. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง)
๓. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

หมายเหตุ การร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและต้องมียอดประกอบดังต่อไปนี้

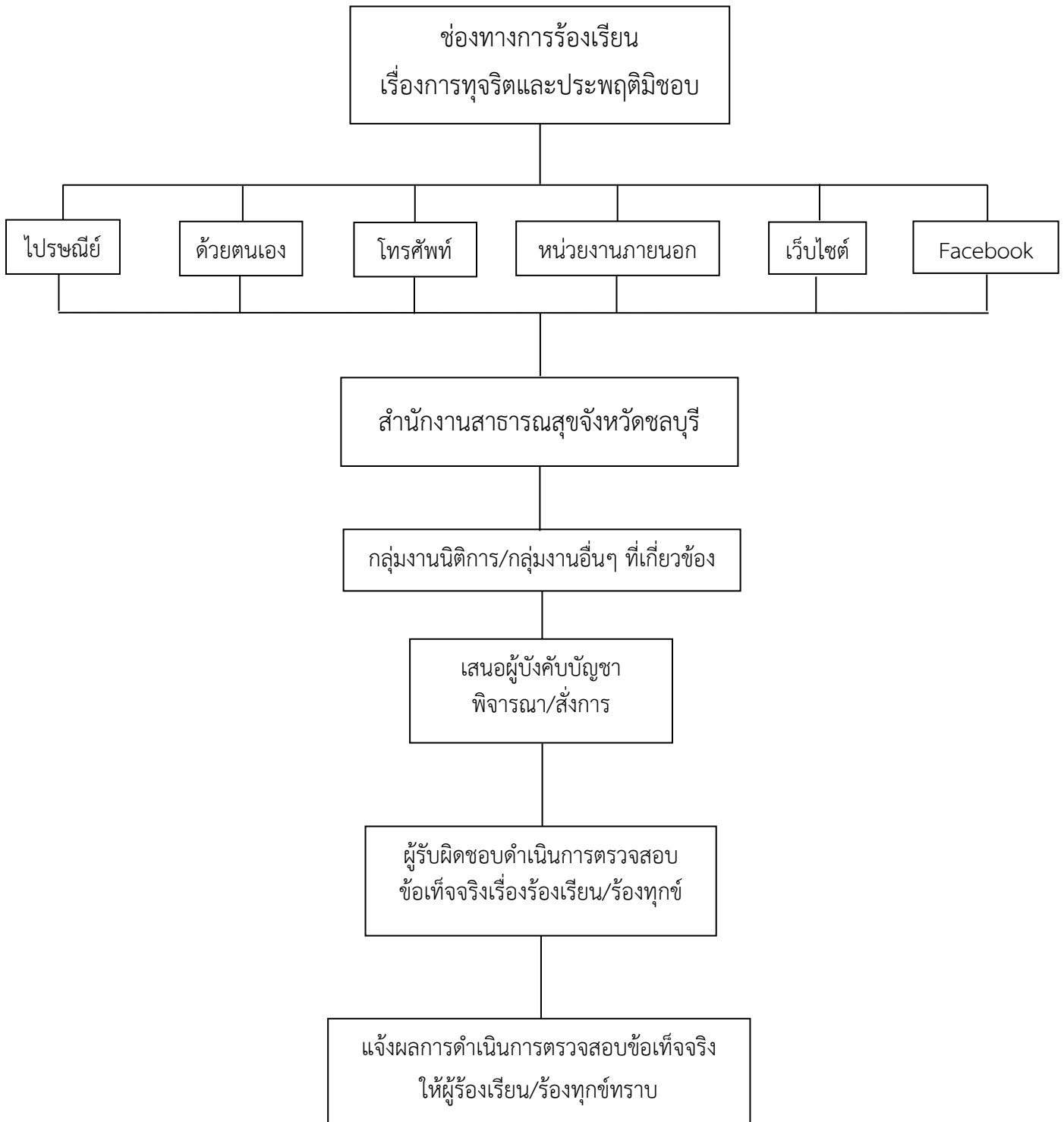
- ๑) ระบุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน
- ๒) ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ระบุ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔ ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ส่งเอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน
 - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒
 - กลุ่มกฎหมาย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ ต่อ ๒๔๘๐
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง
เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
<http://www.cbo.moph.go.th> และ <http://www.cbauditor.com>
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

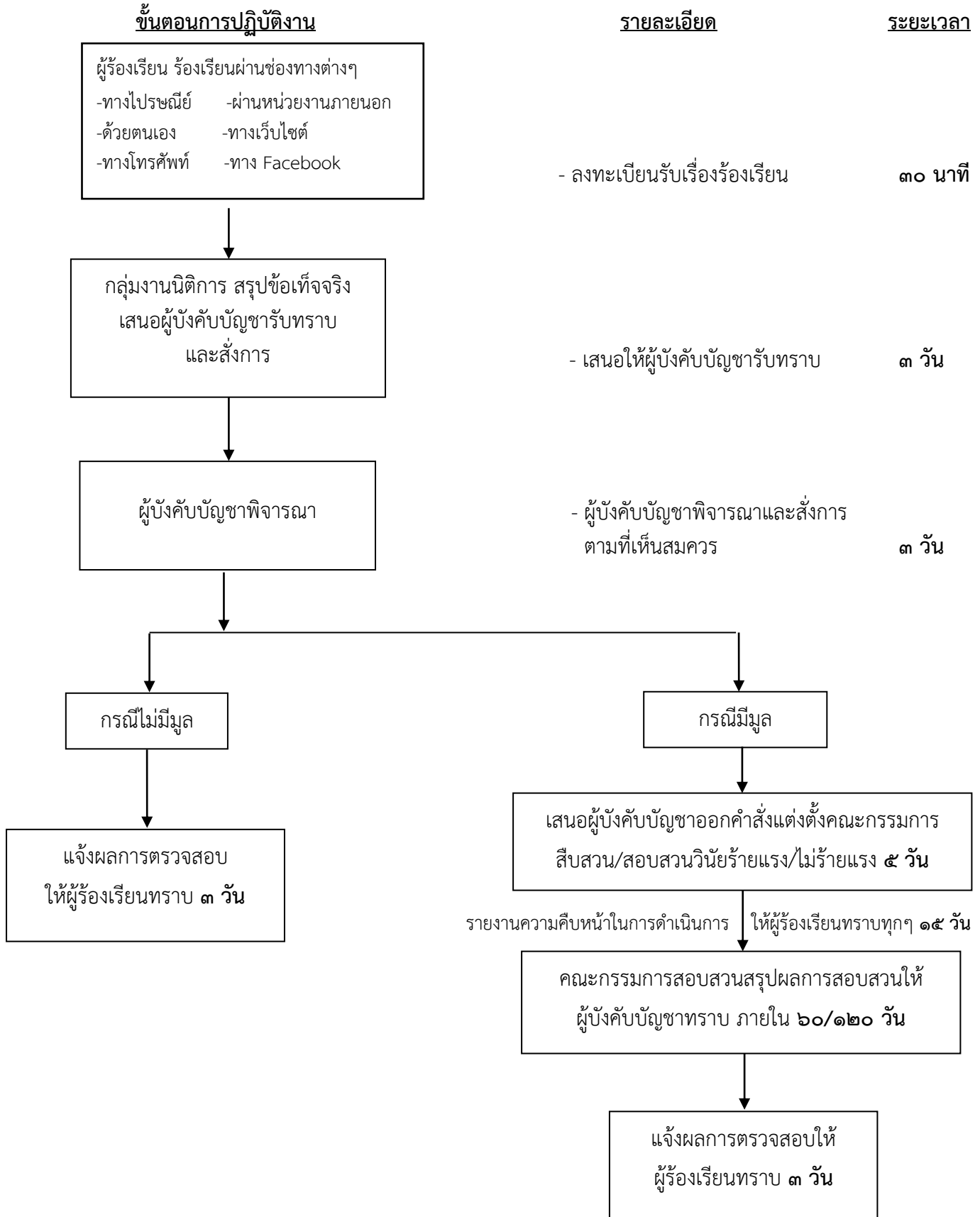
**มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่กำหนดให้เรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ถือเป็นความลับทางราชการ

๒.๕ แผนผังแสดงช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

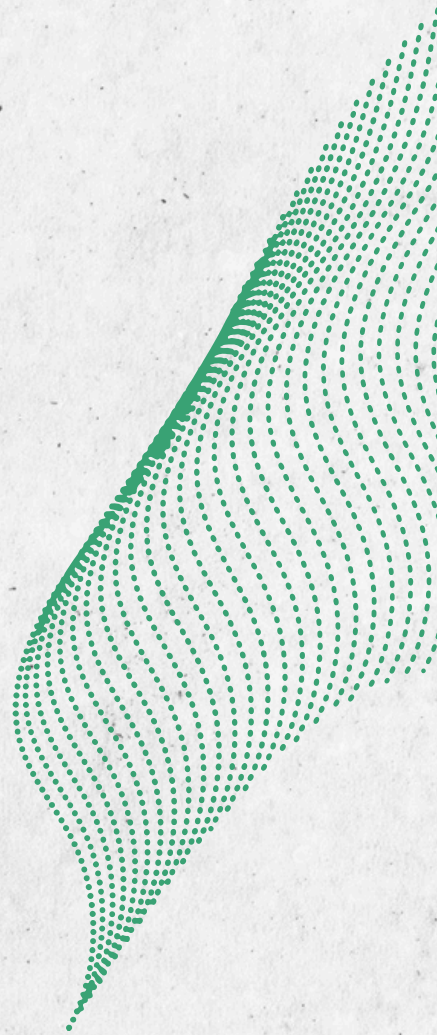
๓.๑ แผนผังแสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๒ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวชลากร บุญญาณประสาท)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายภัทรพล ทองไทย)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวชลากร บุญญาณประสาท)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙