



คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีคุณภาพ

	สารบัญ	
เรื่อง		หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส		๑
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส		๓
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๔
ภาคผนวก		๕

บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑.๑ ขอบเขต/ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ช่องทางการ

ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มงานนิติการ) โดยผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง ตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด รหัสไปรษณีย์ ๒๓๑๓๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเทห์(ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๓. โทรศัพท์ ๐๓๙-๕๕๙๐๘๘

๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

๑.๒ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง ตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด รหัสไปรษณีย์ ๒๓๑๓๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเทห์(ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เข้ามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๓. โทรศัพท์ ๐๓๙-๕๕๙๐๘๘

๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้

๑.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง

๑.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

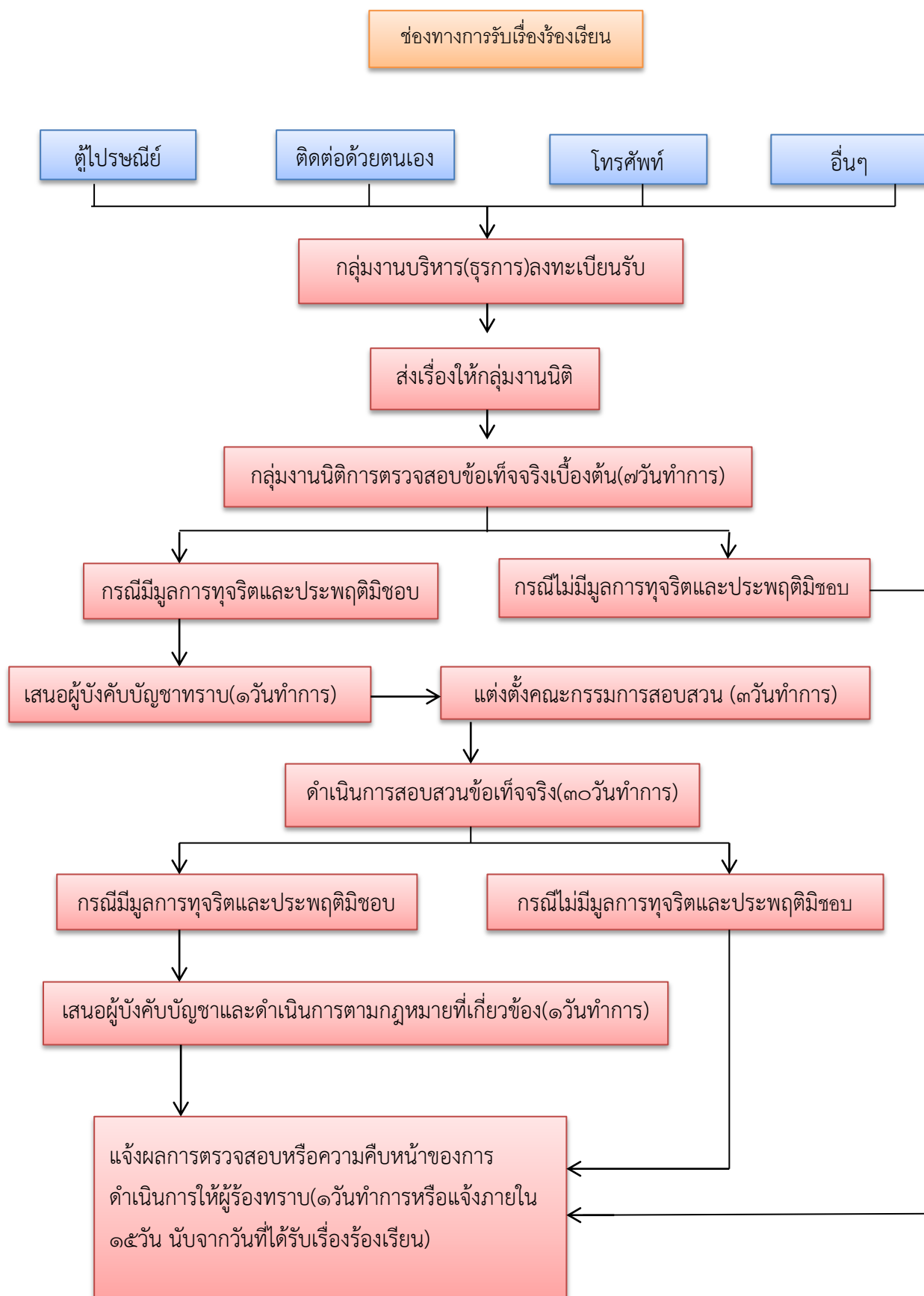
๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้ มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล ด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร(ธุรการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงานนิติการ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

(๒) กลุ่มงานนิติการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

- กรณีไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
- กรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(๓) ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบหากสอบสวนแล้วพบว่า

- ไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณี ระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
- มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๔) รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน) ทั้งนี้ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๕) กลุ่มงานนิติการจัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน / ๑๒ เดือน)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาสมิง

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....
สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์ (ข้อเท็จจริงโดยสรุป).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง ได้รับเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบ
ของท่านแล้วนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิงได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ดังต่อไปนี้

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

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ