



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



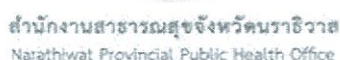
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

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 นางนง
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ ดร.ศร
(นางสาวสุนิสา นวนนง)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย [Signature]
(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 เพื่อยรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสทราบพิจารณาสั่งการ 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/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึง การได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป 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 หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ 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 ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน 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. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม 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

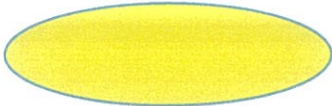
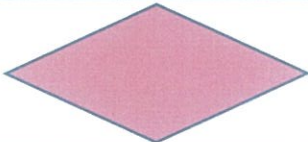
๖.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขปัญหา

๖.๒ จำนวนเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๖.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

