



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

จัดทำโดย

งานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

# สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน	๔

## ๑. การต่อต้านการทุจริต

### ๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ ได้จัดทำประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ สรุปรทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คุ่มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

## ๒. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพจน์มิชอบ** หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

### ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### ๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือนอกเหนือ

อำนาจหน้าที่

#### ๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

#### ๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

### ๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

### ๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

### ๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะ สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขานุการของ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะ

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://ssomaemoh.com/> ช่องทางการร้องเรียน

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๓

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๓

## ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

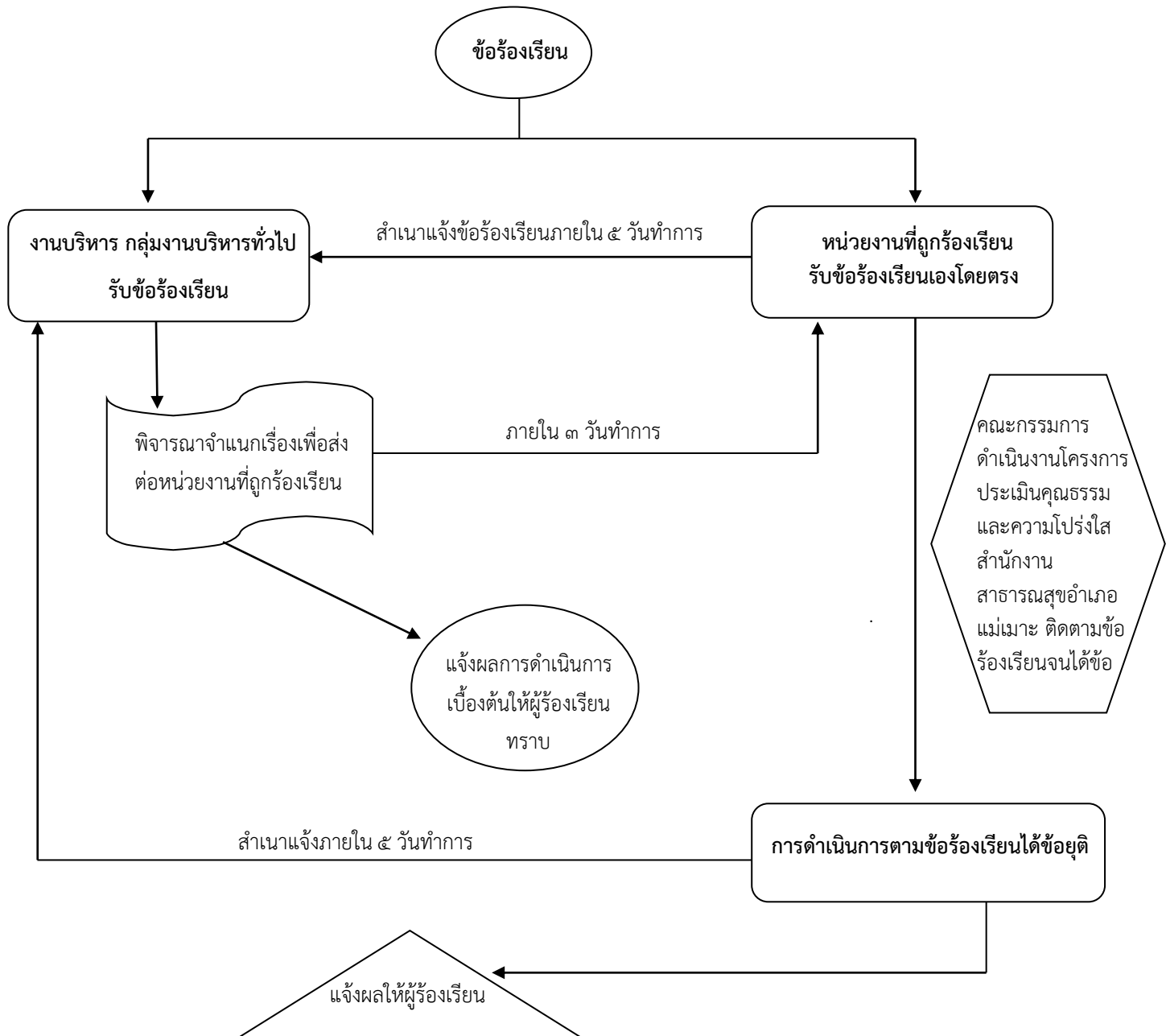
(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ แม่เกาะ เร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะ ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะ มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เกาะ ต่อไป

### ๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



## บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี  
เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือ แนวทางการตอบแบบ  
สำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment:EBIT)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.

(ปกหลัง)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมะ  
ตำบลแม่เมะ อำเภอแม่เมะ จังหวัดลำปาง  
โทรศัพท์ 054-266103

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

หัวข้อ : -คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล




( นายณรงค์ ก่ำสาย )

ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



( นายศุภณัฐกรณ์ มุลฟู )

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ

วันที่ ๒๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



( นายณรงค์ ก่ำสาย )

นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗