

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็น ธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมใน ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศจึงมีภารกิจ สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐ ประเทศ นี้จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| บทที่ ๑ บทนำ | |
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |
| ๒.๑ หน่วยงาน | ๓ |
| ๒.๒ ขอบเขต | ๔ |
| ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๔ |
| ๒.๔ คำจำกัดความ | ๕ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ขอบเขต | ๘ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติการ | ๘ |

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทยมีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเอาชองราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปได้ด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต Corruption perception index : CPI

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๓๑๙๒๖
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่ที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : arancenter@gmail.com

๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาพระยาแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศและคู่มือ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้านการ ทุจริตจะประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ ขวบรรองราวรอทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

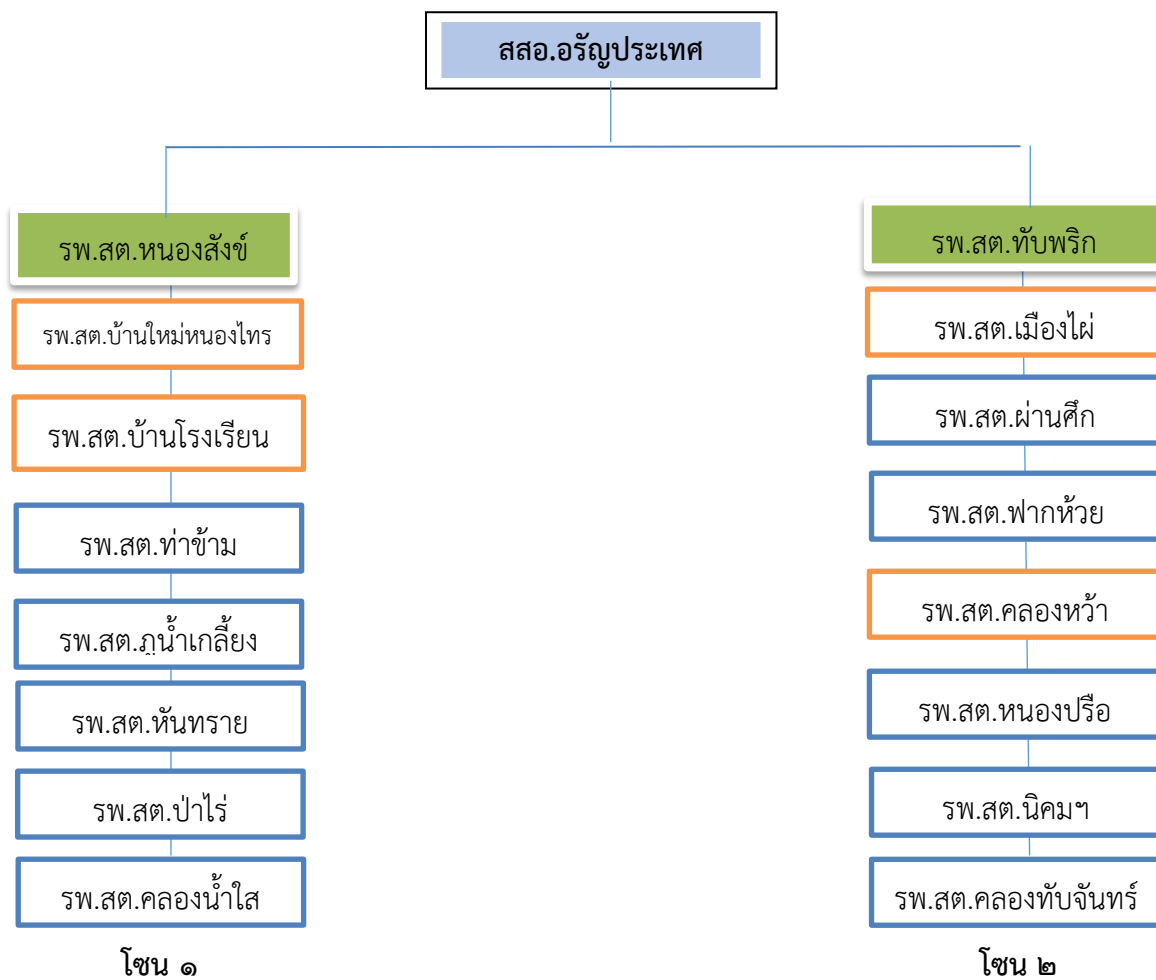
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ โดย ผ่านทางช่องทาง ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข อำเภอรัฐประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๓๑๙๒๖
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : arancenter@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต พื้นที่ อำเภอรัฐประเทศ
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและ แผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา สิ่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเื้อออำนาจต่อผู้บริหาร ใน การเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเรียน ผู้บริหารทุกเดือน

๒.๓.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

- ๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความ เป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง
- ๒) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๘ ทาง อันได้แก่

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๓๑๙๒๖

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : arancenter@gmail.com

๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มี สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อรัญประเทศ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ใช้เวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|---------|-------------------------------|
| ๑ | (1) สนง.สาธารณสุขอำเภอออกกองฯ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง | ๒ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๒ | (2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๓ | (3) ผู้บริหารพิจารณา ไม่ลงนาม | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๔ | ลงนาม (4.1)กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ) (4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๕ | (5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๖ | (6) เสนอผู้บริหาร | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๗ | (7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๘ | (8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี) | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |

ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาพระยา รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาพระยา ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๓๑๙๒๖
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : arancenter@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาขอของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน นิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน สรุป รายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

ขั้นตอนการปฏิบัติการ

- (๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาพระยา ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๓๑๙๒๖
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : arancenter@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ หมู่ ๒ ตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๗. ส่งทางตู้แสดงความความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท

๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท ดำเนินการ

๔.๑ จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเท วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)