คู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์แนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและ ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคลาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นกระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1-2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
ขั้นตอนการปฏิบัติ	2
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	3
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	3
มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	3
จัดทำโดย	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4

๑.หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 - 2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อเป็นการ สนับสนุนในการยกระดับดัชนี ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน การจัดทำโดยคู่มือปฏิบัติงานฉบับขึ้นนี้

2.วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผล ประชาชน และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมโปร่งใสเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

3.ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

4.คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น การให้บริการประชาชน

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อและใช้บริการช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ขอเจ้าหน้าที่เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงาน

“ ทุจริต” หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายรับสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (1))

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 4)

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ-ตบถามน่ารู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

5.หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างรวดเร็ว

5.2 วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

6.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

6.1 ระบบหมายเลขโทรศัพท์ 053-731503 , โทรสาร 053-733603

6.2 ร้องเรียนได้ที่งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

6.3 ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

6.4 จดหมายร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ไปรษณีย์)

6.5 ยื่นด้วยตนเองที่ ตู้รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

6.6 ระบบสื่อออนไลน์Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

7.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มงานธุรการ, การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ 053-731503 โทรสาร 053-733603 , ทาง Face Book : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

7.2 กลุ่มงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต คัด แยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเนินการและดำ สืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

7.3 หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7.4 หากพบว่ามีมูลเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการ ดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7.5 กลุ่มงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

8. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

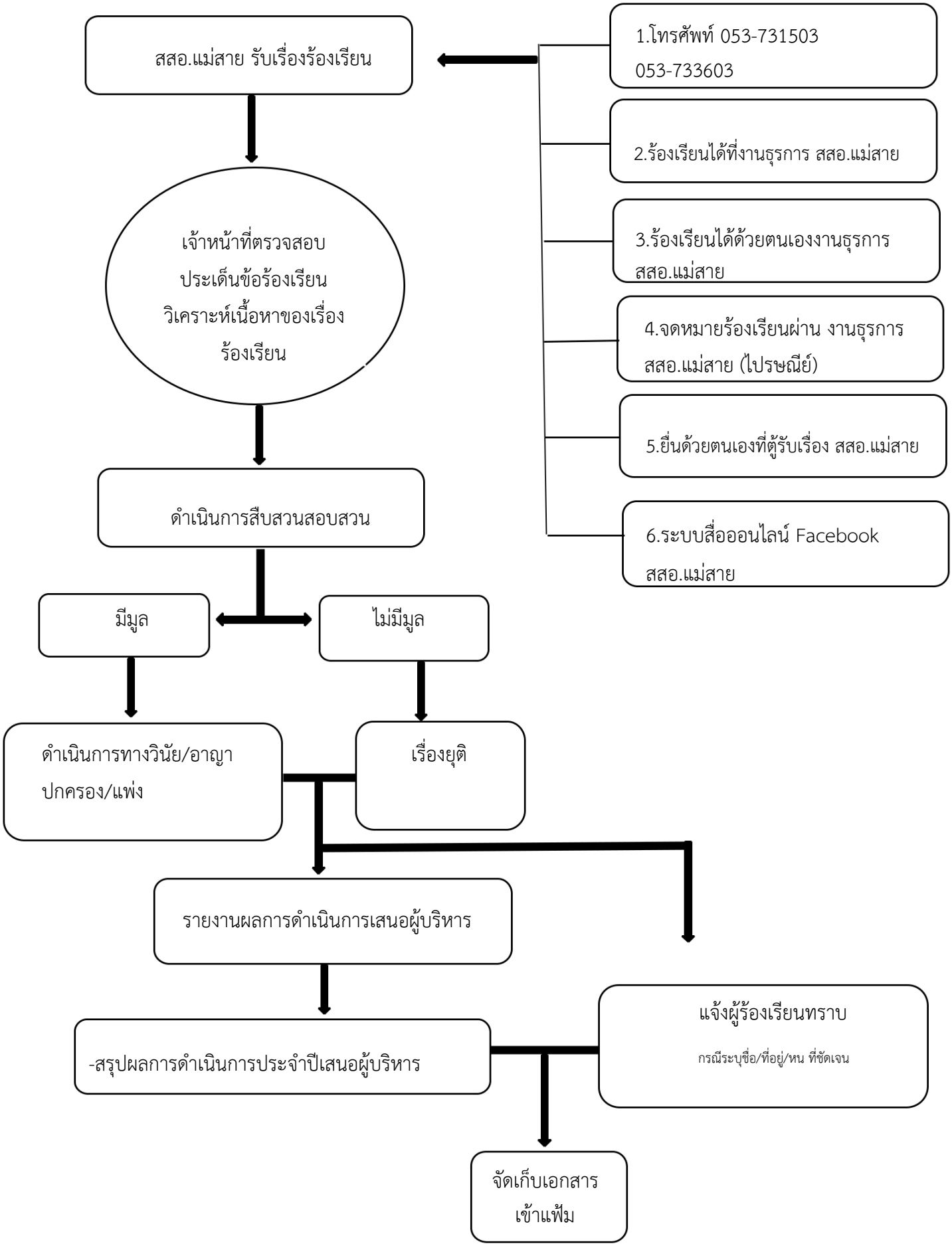
10. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย เว็บไซต์ /โทรศัพท์/Face Book กลุ่มงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ดำเนินการสืบสวน หรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

11. จัดทำโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

12.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์ม

สรุปข้อมูลการร้องเรียน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ช่องทางการร้องเรียน

- ระบบหมายเลขโทรศัพท์ 053-731503 , 053-733603
- ร้องเรียนได้ที่งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย
- ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่กลุ่มงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย
- จดหมายร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ไปรษณีย์)
- ระบบยื่นด้วยตนเองที่ ตู้รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- ระบบสื่อออนไลน์ Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย

ส่วนที่ 2 วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่..... เวลา .....

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่งงาน .....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....

อีเมล์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ 4 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6 การดำเนินการ

.....

.....

.....

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง หลักเกณฑ์ว่าด้วยมาตรฐานการปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑
- คู่มือแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based integrity and Tranparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สาย
๙๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๓๐
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๓ ๑๕๐๓
โทรสาร ๐ ๕๓๗๓ ๓๖๐๓
เว็บไซต์ www.msdho.com