

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2569

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชได้ดำเนินการจัดทำ
ทบทวนและปรับปรุงคู่มือ การดำเนินงานเรื่องร ोगเรียนการ ุจจริต/แจงเบา ะแสด้านการ
ุจจริต และ ประพฤติมิชอบ ประจำปี งบประมาณ 2569
ตามกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการุจจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และให้บุคลากร ตลอดจนถึงหน่วยบริการสาธารณสุขในสังกัดได้
ถือปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และส่งผลดีต่อราชการ เป็นการป้องปรามการุจจริตและประพฤติมิ ชอบ
และเป็นมาตรฐานในการดำเนินการหากมีเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง

วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์

ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อ ให้อำเภอเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ทุกระดับ

กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น

ป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น

และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่คดัดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย(CPI:

Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการ

ตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาด้วย หลักเกณฑ์และ

วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใดได้รับการ

ติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือสวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวน

ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน

15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจ หน

าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน

าที่ ส วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่กลุ่มงานบริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอร้องกวาง จำเป็นต

องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร

องเรียน/ร องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็น รู ปธรรม มี มาตรฐาน มี

ประสิ ทธิภาพและประสิ ทธิ ผล ส า มารถแก ไ ข ปัญหาของประชาชน สร างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น

ตอบสนอง ความต ้องการของประชาชนเป นสำคัญ ภายใต้ การอภิบาลระบบการรับเรื่องรารว ร้องเรียน/ร

องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good

Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถกับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ถ่ายทอดให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล ความเข้มแข็งและเป้าหมายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับกลุ่มงานบริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

1) เสนอแนะ และประพฤติมิชอบของ หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ รวมถึงการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ตู๋ไปรษณีย์ เลขที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช 195/1 หมู่ที่ 7 ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

2) เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอรัปชั่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

3) เฟซบุ๊ก “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช”

๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความ สุภาพ
- 6) การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

6. ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ จำนวน 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

6.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

