



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โทรฯ ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕

ที่ พจ ๐๗๓๓/-

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน

หน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และขออนุญาตเผยแพร่

เรียน สาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนของผู้ชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ทั้งเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสร็จสิ้นแล้ว และกำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ลงนามอนุมัติการใช้คู่มือการดำเนินงานฯ และคู่มือปฏิบัติงานฯ

๓.๒ อนุญาตให้นำคู่มือฯ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน (ช่องทางประชาสัมพันธ์ ITA และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ)

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายชนะ สมัครการ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/ดำเนินการ.

(นายประจักษ์ เพ็ญโพธิ์)

สาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

คู่มือการปฏิบัติงาน

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน และการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ม.๑๖ ต.หนองพระ อ.วังทรายพูน จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐
- ๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕
- ๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน
- ๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wangsaiphun.com/>
- ๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน กับกระบวนการจัดการเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

คณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ม.๑๖ ต.หนองพระ จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐
- ๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๔-๕๖๐๕
- ๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน
- ๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wsphospital.go.th/>
- ๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วน ราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลวังทรายพูน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มี มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์.../

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เเร้งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

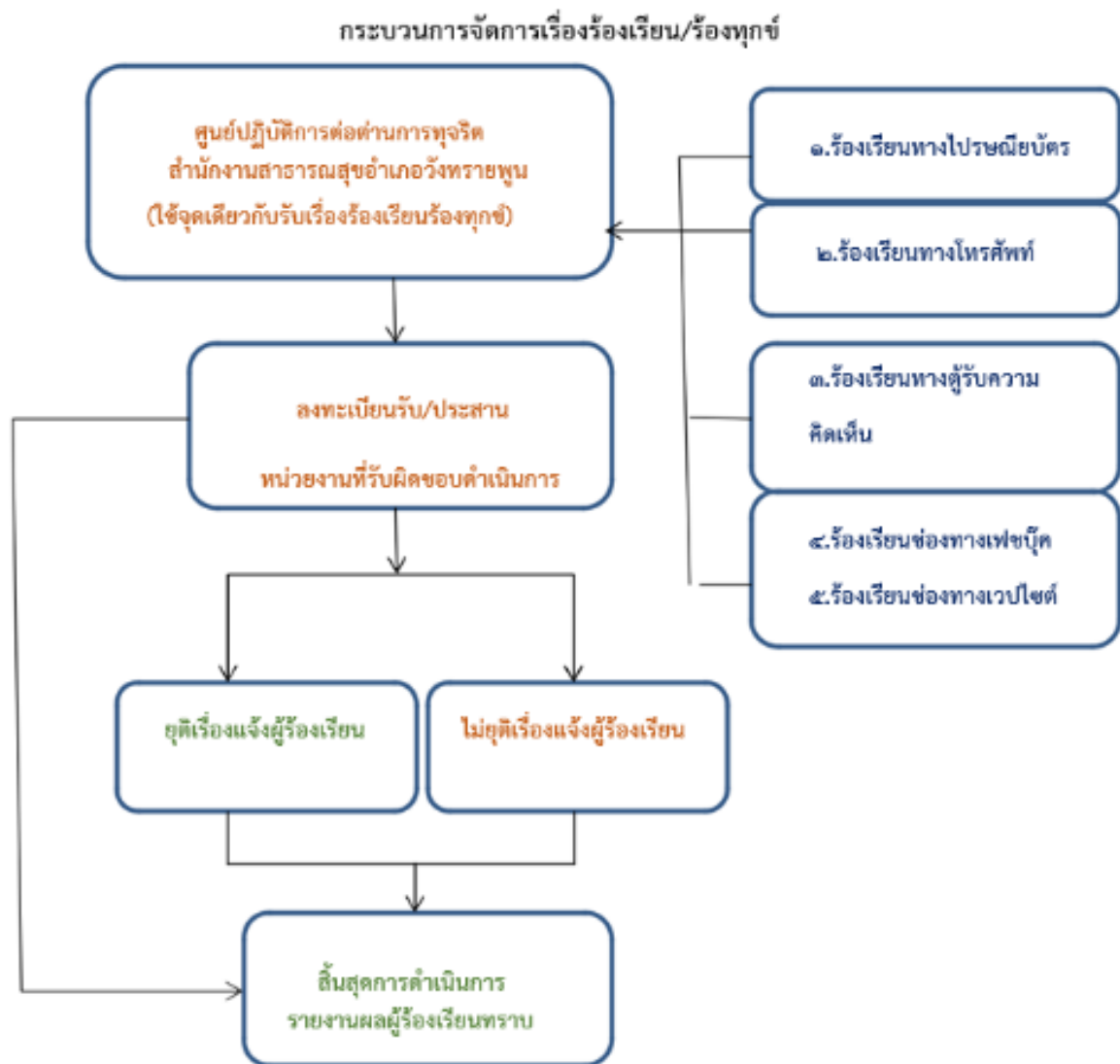
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ทางไปรษณียบัตร ที่อยู่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ม.๑๖ ต.หนองพระ อ.วังทรายพูน จ.พิจิตร ๖๖๑๘๐
- ๒) ทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕
- ๓) ทางตู้รับความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน
- ๔) เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน <https://sso.wangsaiphun.com/>
- ๕) Application Facebook “สสอ.วังทรายพูน จ.พิจิตร”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลวังทรายพูน(ใช้จุดเดียวกับรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบฟอร์มแนบท้ายประกาศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โทร ๐-๕๖๖๙-๕๖๐๕

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘
๒. คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

Linkภายนอก : <https://sso.wangsaiphun.com/>

หมายเหตุ:
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายชนะ สมัครการ)

ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่...๒๓...เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายประจักษ์ เพ็ญโพธิ์)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน

วันที่...๒๓...เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายชนะ สมัครการ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่...๒๓...เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗