



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2564 ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. 2557 นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คำนึงถึง โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกายจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมจึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม นี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

18 มี.ค.68

สารบัญ		
บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
1	บทนำ	1
1.1	หลักการและเหตุผล	1
1.2	วัตถุประสงค์	2
2	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	
2.1	หน่วยงาน	3
2.2	ขอบเขต	3
2.3	บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4
2.4	คำจำกัดความ	5
2.5	ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
2.6	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	7
3	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
3.1	ผังกระบวนการ	9
3.1.1	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	9
3.1.2	ขอบเขต	10
3.1.3	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
4	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
4.1	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
4.2	ระบบการติดตามและประเมินผล	12
5	ภาคผนวก	
5.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	13

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งที่สะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 678 หมู่ 19 ตำบลเมืองเดช อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 043-953391

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม [http:// ita.ssodetudom.org/](http://ita.ssodetudom.org/)

ช่องทางที่ 5 ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

4) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ

5) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

6) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเสนอเรียนผู้บริหารทุกเดือน

2.3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง

2) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

2.4 คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องราวร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 6 ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 678 หมู่ 19 ตำบลเมืองเดช อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 043-953391

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม [http:// ita.ssodetudom.org/](http://ita.ssodetudom.org/)

ช่องทางที่ 5 ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอเดชอุดม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภออำเภอเดชอุดม และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้าน การบริหารจัดการโดย เปิดมอ โป่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม การต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรม ส่อ ในทางไม่โป่งใสหลายประการ และหรือ มี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหา ว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความ ศักยภาพ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พ.ร.อ. พ.ศ. ๒๕๖๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มี เจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือดำรงหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการและนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติดมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

2.6 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

2.6.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.6.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.6.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2.6.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

2.6.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD 1([1) สอน.สาธารณสุขอำเภอเรื่องสา รับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง]) --> 2[2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน ทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร] 2 --> 3{3) ผู้บริหาร} 3 -- "ไม่ลงนาม" --> 2 3 -- "ลงนาม" --> 4.1[4.1) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ)] 3 -- "ลงนาม" --> 4.2[4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ชัดเจน)] 4.1 --> 5[5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน] 4.2 --> 5 5 --> 6[6) เสนอผู้บริหาร] 6 --> 7[7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์] 7 --> 8[8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร(รายละเอียด/วามบิ)] </pre>	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓		๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕		๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖		๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘		๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

3.1.2 ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเดชอุดม 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 678 หมู่ 19 ตำบลเมืองเดช อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 043-953391

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม [http:// ita.ssodetudom.org/](http://ita.ssodetudom.org/)

ช่องทางที่ 5 ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วันสรุป รายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

3.1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(1) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานประชาสัมพันธ์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนทางจดหมาย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม 678 หมู่ 19 ตำบลเมืองเดช อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 043-953391

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม [http:// ita.ssodetudom.org/](http://ita.ssodetudom.org/)

ช่องทางที่ 5 ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ช่องทางที่ 6 ตู้แสดงความคิดเห็น

(2) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(3) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(4) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม ดำเนินการ

(4.1) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(4.2) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

(5) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม สรุปรายงานจากผลการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(6) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม เสนอผู้บริหาร

(7) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

บทที่ 4

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชบัญญัติกฏว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
8. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2563
12. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
13. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

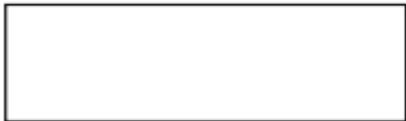
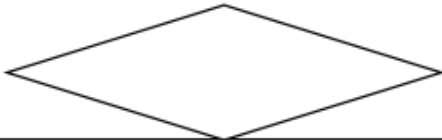
4.2 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 4.2.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ
- 4.2.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 4.2.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน