

คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มบริหารงานทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อยจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมาแนะนำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ โดยอ้างอิงจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มบริหารงานทั่วไป  
ธันวาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของคำสำคัญ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาการดำเนินการ	๓
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
วิธีที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๖
เอกสารอ้างอิง	๗

# คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อยมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**หน่วยงาน** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนฯ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้รับบริการ/ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของรัฐ

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

**ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งเตือน

## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย กลุ่มบริหารงานทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลความเห็นเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด แม่ฮ่องสอน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

๓. กลุ่มบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ

๕. ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียน ได้

๖. ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

## ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือกรณี ที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย รับเรื่อง ร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณี ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

## ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

กระบวนการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม บริหารงานทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มายังอำเภอดำเนินการ
๒		เสนอสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่ม บริหารงานทั่วไป	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มาที่อำเภอดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรม	ผู้ช่วยสาธารณสุข อำเภอแม่ลาน้อย	บันทึก,หนังสือร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้อำเภอ ทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	นิติกร	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

#### ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ



**๖. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์**

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย <http://www.mlnhealth.com/sso/>

๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย

๓. ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย ๒๐๖/๒๑ ถนนแหล่งพานิชย์

ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๒๐

๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๘ ๙๐๒๖ โทรสาร ๐ ๕๓๖๘ ๙๒๔๙

๕. E – Mail mr.sriaree@hotmail.com

## เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้อำเภอทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ปกหลัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อยและหน่วยงานในสังกัด	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ : .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล บุญเลิศ ศรีอารีย์ (นายบุญเลิศ ศรีอารีย์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง กฤต วงศ์น้อย (นายกฤต วงศ์น้อย) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สุภาพร ธิท่า (นางสาวสุภาพร ธิท่า) ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	