



คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ไซเป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้ เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	๕

## บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริต และประพฤติมิชอบ

### ๑.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ สงมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ตำบลทุ่งตะไคร อำเภอู่ตะเภา จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ ๘๖๒๒๐
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เขามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดวยตนเอง
๓. โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๓ ๖๐๒๐
๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ,ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

### ๑.๒ คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีสวนได้เสีย เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีสวนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

**การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสด** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ สงมาที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก ตำบลทุ่งตะไคร อำเภอู่ตะเภา จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ ๘๖๒๒๐
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เขามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดวยตนเอง
๓. โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๓ ๖๐๒๐

๔. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ,ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบตามการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้

### ๑.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓.๑ ไซถอยคำหรือขอความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน มีมูลขอเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรุ่งตะโก

๑.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาขอเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ไทยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป้นบ้ตรสนเทท เวนแต่บ้ตรสนเททหระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

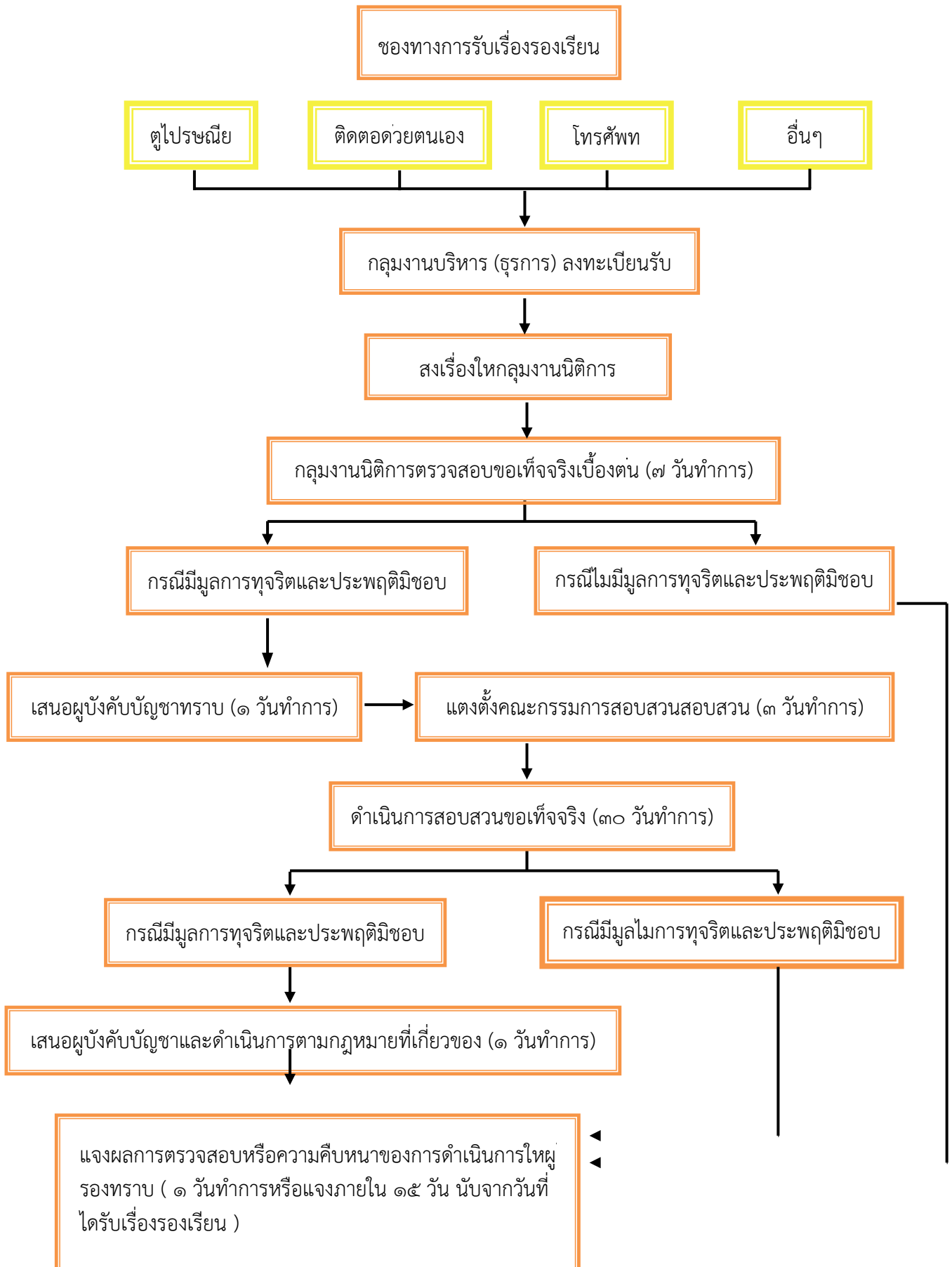
๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เขาสูกระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป้นเรื่องที่ศาลได้ มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากนี้จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ไทอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป้นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒ ผงกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



### บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร (ธุรการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงานนิติการ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกขอ ร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

(๒) กลุ่มงานเจ้าของเรื่องดำเนินการสืบสวน/สอบสวน และแจ้งขั้นตอนการดำเนินการใน เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไวชัดเจน)

(๓) รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๔) รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไวชัดเจน)

(๕) กลุ่มงานเจ้าของเรื่องจัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน / ๑๒ เดือน)

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน สาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....

สังกัด .....ว่ามีพฤติการณ์ (ขอเท็จจริงโดยสรุป).....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก

ชพ ๘๖๒๒๐

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ตามทำนํ้างานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ ได้รับเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของ  
ทนาย..... สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะได้ดำเนินการเกี่ยวกับของร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ดังต่อไปนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ