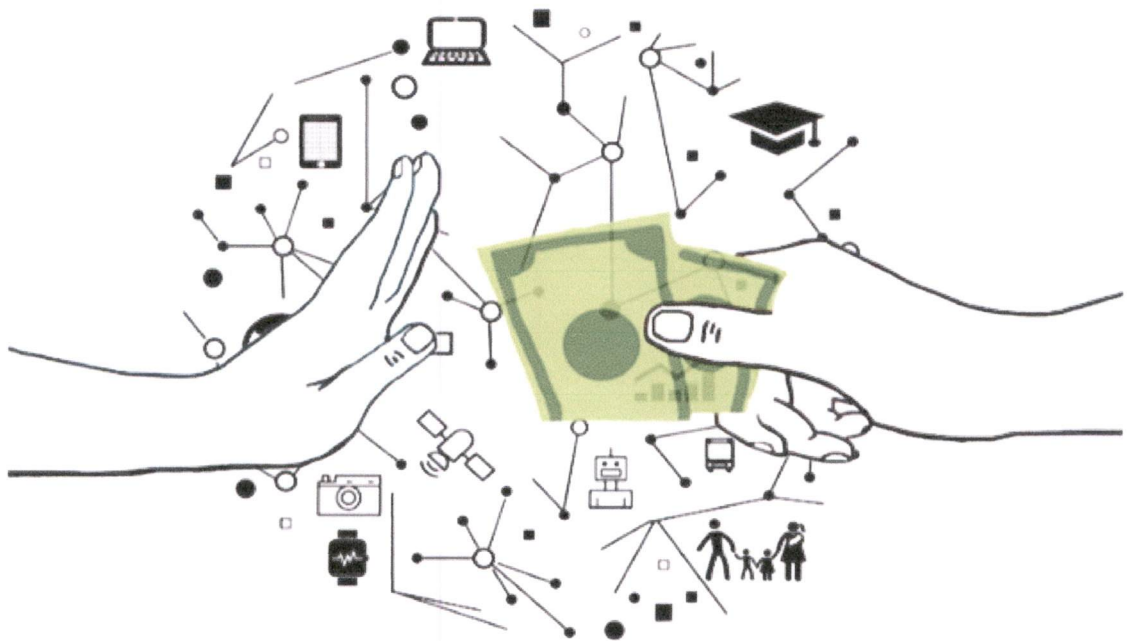


คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Phangnga Provincial Public Health Office



(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐรวมทั้ง นโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีความเป็นเลิศ ด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
มีนาคม ๒๕๖๕

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๔
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๕
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๖
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
	๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๙
	๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
	๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน	๑๑
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๕
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๕
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow	๑๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัด ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ” <http://www.pngo.moph.go.th/pna/>”

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ”...ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนแจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

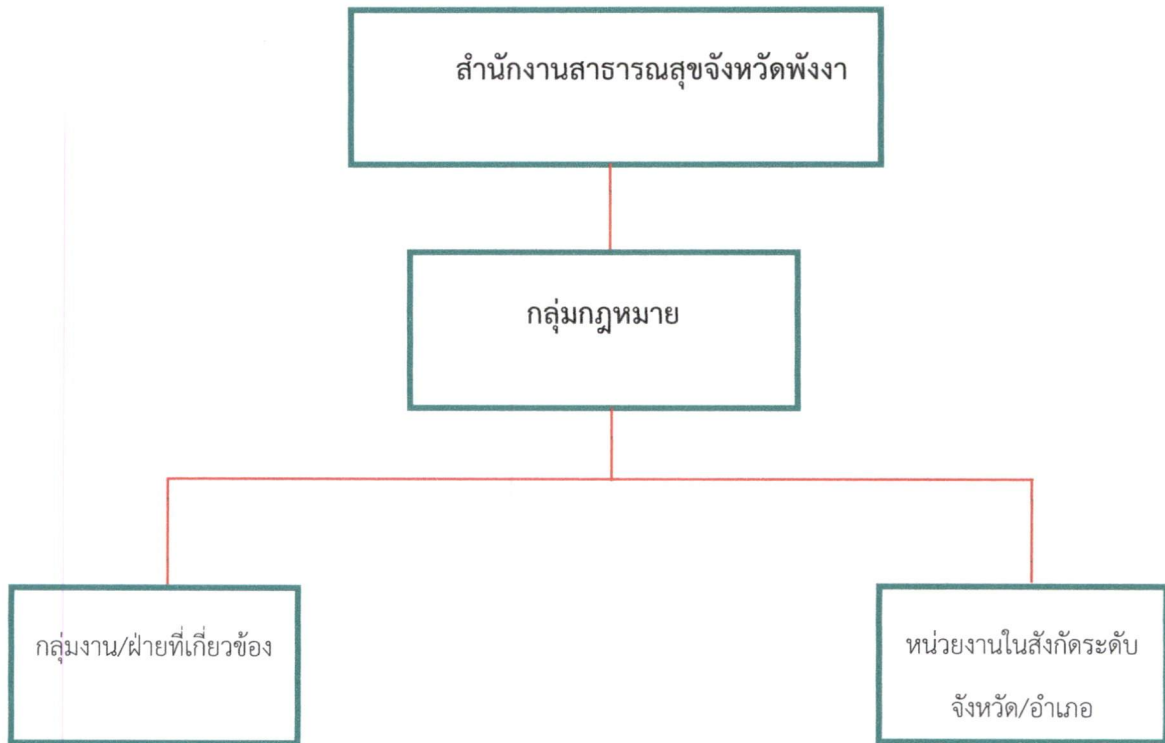
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา๕

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแฉะเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ/

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา โดยผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์“สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

<http://www.pngo.moph.go.th/pna/>

๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้งหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนแจ้งเบาะแสด หมายถึง การร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วยช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) – บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์“สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา <http://www.pngo.moph.go.th/pna/>

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา : ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มาพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑ การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์ และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒ วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓ ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียนแจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

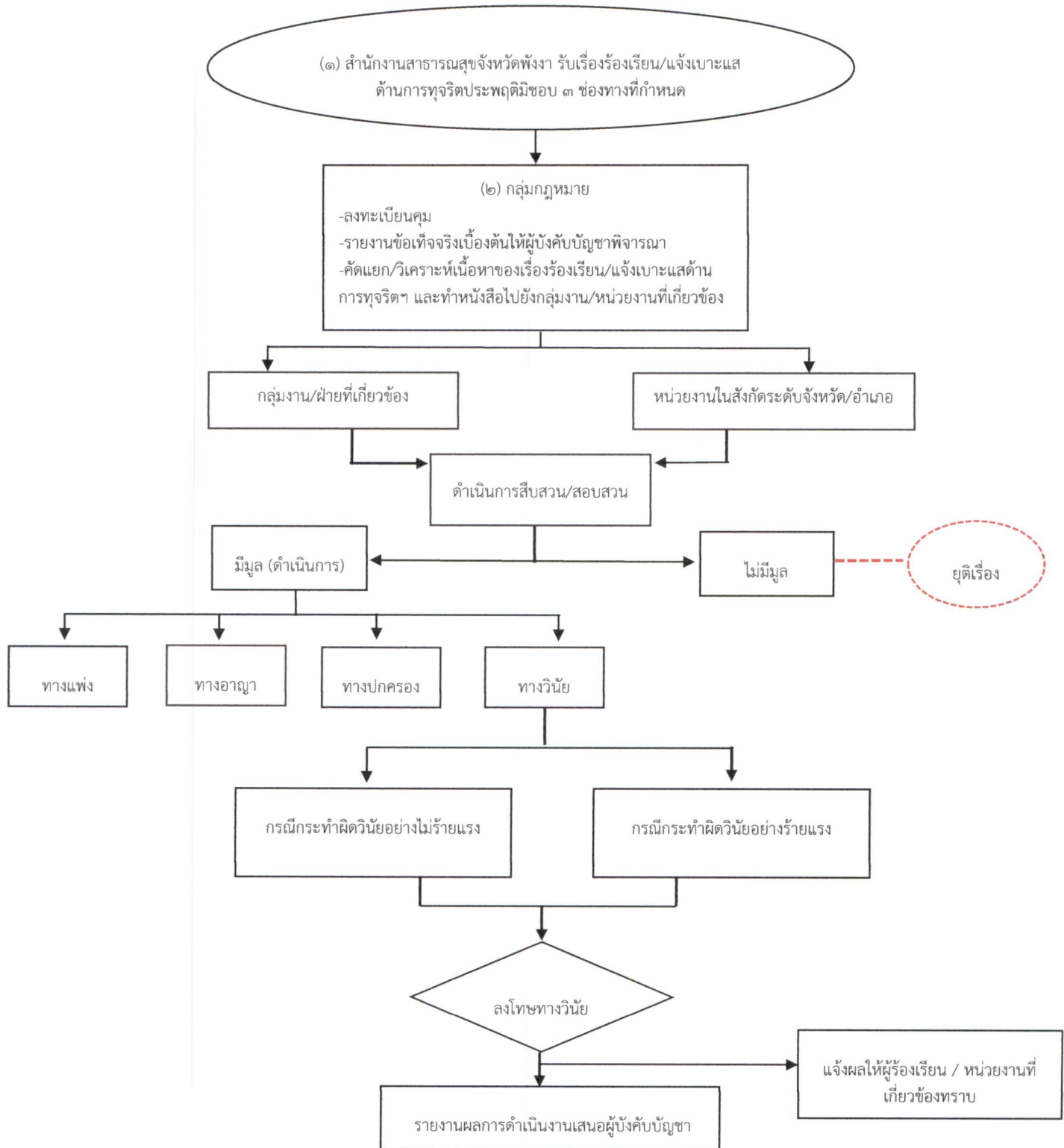
๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

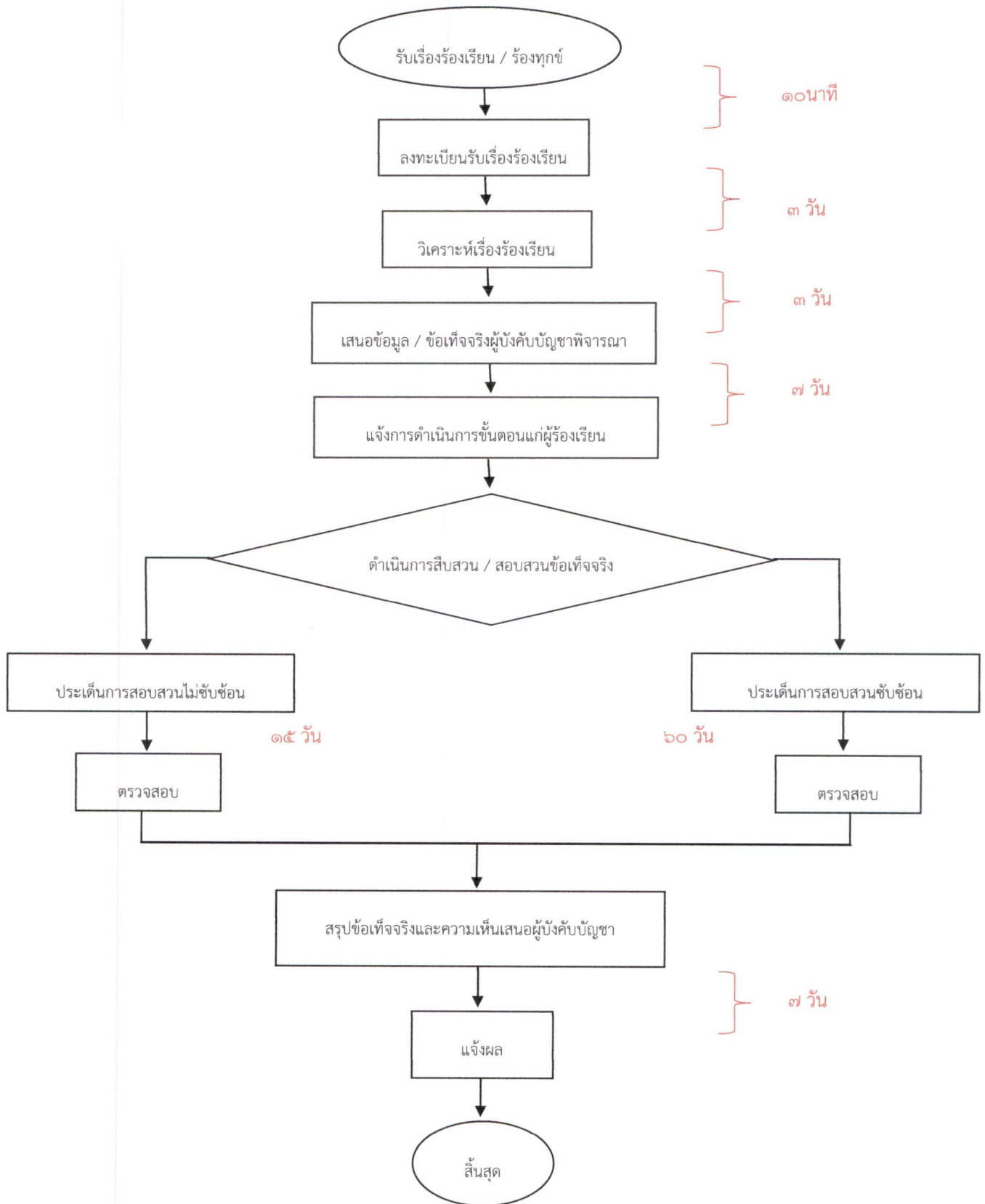
การปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

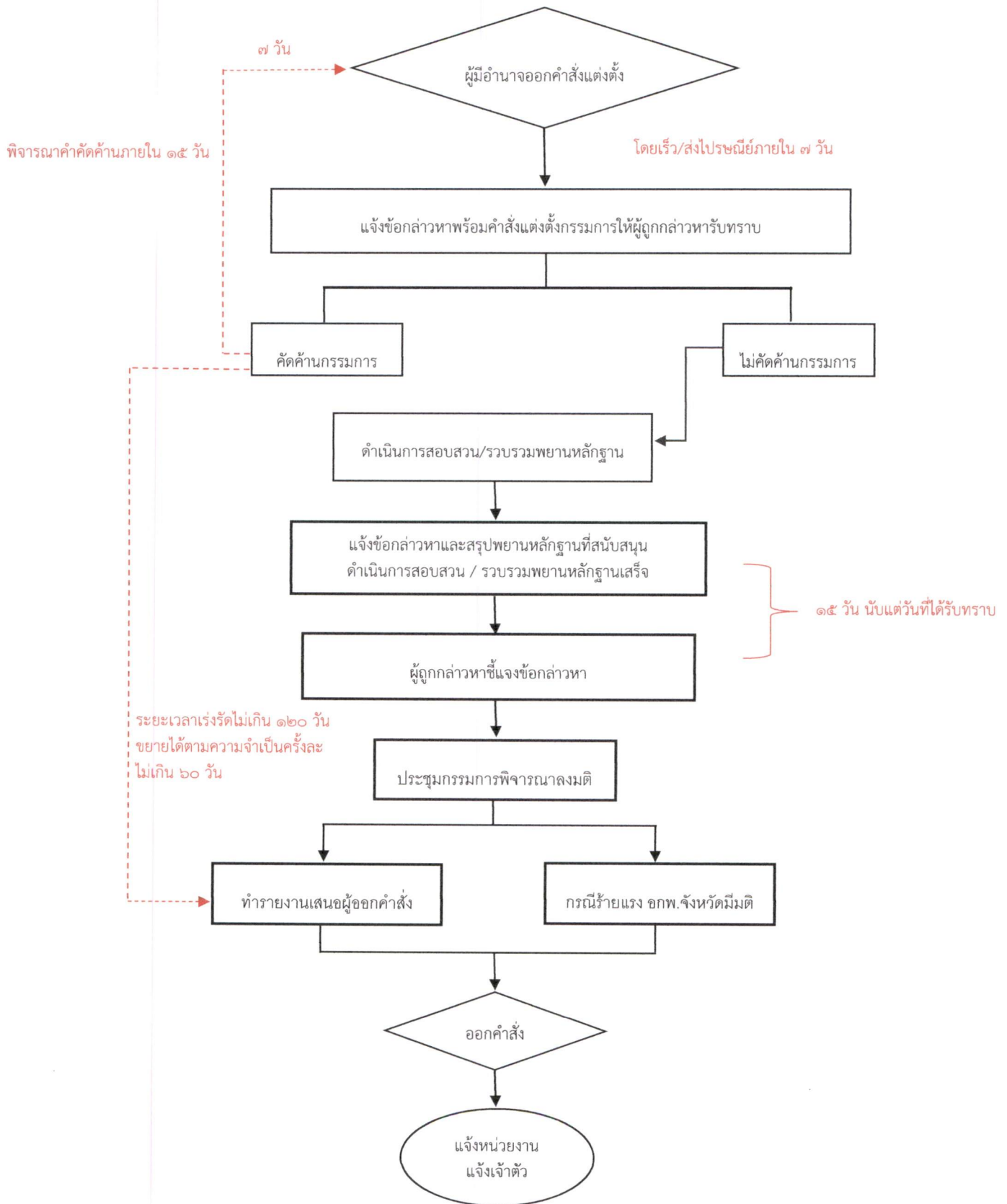
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

<http://www.pngo.moph.go.th/pna/>

๑.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

๒. กลุ่มงานนิติการดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. กลุ่มงานนิติการดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้นายแพทย์สาธารณสุขพิจารณาลงนาม

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน

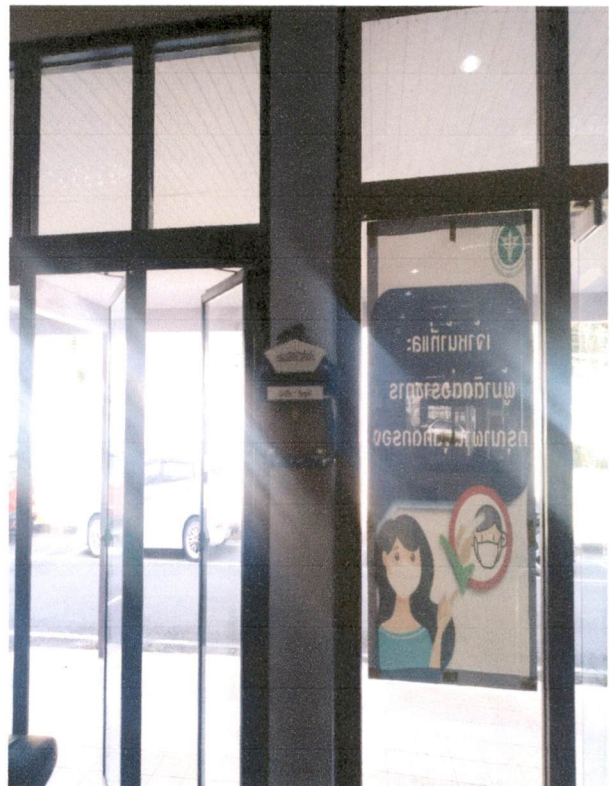
๕. กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๖. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาจัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ตัวอย่างช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา



๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

<http://www.pngo.moph.go.th/pna/>

The screenshots show the following steps:

- Screenshot 1:** The homepage of the Provincial Public Health Office of Phangnga. A green arrow points from the COVID-19 banner to the 'Services' (บริการ) menu.
- Screenshot 2:** The 'Services' (บริการ) menu page. A green arrow points from the 'Complaint Submission' (ร้องเรียน) icon to the next page.
- Screenshot 3:** The 'Complaint Submission and Reporting Channels' (ช่องทางร้องเรียน เสนอแนะ และร้องทุกข์) page. A green arrow points from the 'Complaint Submission' (ร้องเรียน) icon to the 'Complaint Submission and Reporting Channels' (ช่องทางร้องเรียน เสนอแนะ และร้องทุกข์) page.
- Screenshot 4:** The 'Complaint Submission and Reporting Channels' (ช่องทางร้องเรียน เสนอแนะ และร้องทุกข์) page. A green arrow points from the 'Complaint Submission' (ร้องเรียน) icon to the 'Complaint Submission and Reporting Channels' (ช่องทางร้องเรียน เสนอแนะ และร้องทุกข์) page.

๓. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

ติดต่อเรา - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Not secure | pngo.moph.go.th/pna/about/contact/

เกี่ยวกับเรา ประชุม ตัวนิเทศ ปฏิทิน ติดต่อเรา

ติดต่อเรา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

649 ถนนเพชรเกษม ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 82000
 e-mail : phangnga.health@moph.mail.go.th
 หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

0-7648-1721 0-7648-1722 0-7648-1723 0-7648-1725
 0-7648-1726

หมายเลขโทรสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
 0-7648-1724

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
 0-7644-0623

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาอายุรกรรม)
 0-7644-0625

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)
 0-7644-0624

หมายเลขโทรศัพท์ภายใน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา		เกี่ยวกับเรา ประชุม ตัวนิเทศ ปฏิทิน ติดต่อเรา	
นพ. สสจ.	101	ผชช.ว.	102
ผชช.ส.	103	ผชช.ว.2	104
จบนส.8	105	สำนักเลขา	106, 107
ห้องควบคุม	108		
หัวหน้างานบริหารทั่วไป	201	กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	205 , 206 , 226
งานธุรการ	202 , 203	กลุ่มงานกฎหมาย	230
งานพัสดุ	207 , 208 , 227	กลุ่มงานโรคติดต่อ	1401 , 1402
งานการเงิน	209 , 210	กลุ่มงานแพทย์แผนไทยยา	211 , 252
คลังพัสดุ	211	กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ	301 , 302 , 303
ห้องกายเอกสาร	212	กลุ่มงานประกันฯ	401 , 402 , 403
ห้องยานยนต์	213	กลุ่มงาน อวส.	1101 , 1102
ห้องประชาสัมพันธ์	214 , 220	กลุ่มงาน ทคน.	1501 , 1502
ห้องประชุม1	215	กลุ่มงานทันตฯ	1601 , 1602 , 1603
ห้องประชุม2	216	กลุ่มงานส่งเสริมฯ	1701 , 1702
ห้องประชุม3	217	กลุ่มงาน NCD	1801 , 1802
สำนักเลขา	106 , 107		
งาน IT	218	กลุ่มงาน คบส.	1901 , 1902 , 1903
งานรักษา	1201		

๔. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

The screenshot shows a web browser window displaying the official website of the Phang-Nga Provincial Public Health Office. The browser's address bar shows the URL <http://pngo.moph.go.th/pna/about/contact/>. The website header includes the MOPH logo and the text "สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา" (Phang-Nga Provincial Public Health Office). A navigation menu lists "เกี่ยวกับเรา", "ประชุม", "ดาวน์โหลด", "ปฏิทิน", and "ติดต่อเรา". A blue banner below the header reads "ติดต่อเรา".

The main content area is titled "สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา" and provides the following contact information:

- 649 ถนนเพชรเกษม ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 82000
- e-mail : phangnga.health@moph.mail.go.th
- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

Phone numbers are listed in several groups:

- 0-7648-1721 0-7648-1722 0-7648-1723 0-7648-1725
- 0-7648-1726
- หมายเลขโทรสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
- 0-7648-1724
- นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
- 0-7644-0623
- นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม)
- 0-7644-0625
- นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)
- 0-7644-0624
- หมายเลขโทรศัพท์ภายใน

To the right of the text is a Google Map showing the location of the Phang-Nga Provincial Public Health Office (marked with a red pin) on Charoeng Raj Rd. Other nearby locations marked include Phangnga Provincial Land Office, Phang-Nga Provincial Prison, and the Phang-Nga Provincial Public Health Office. The map also shows the Phang-Nga Provincial Public Health Office building and the Phang-Nga Provincial Public Health Office building.

The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system tray with the date 8/3/2564 and time 14:33.

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

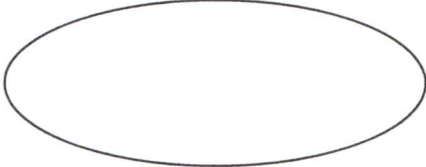

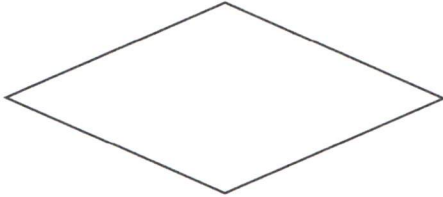

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๑ ปี (ปรับปรุงแก้ไข)
	http://www.pngo.moph.go.th/pna/		

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๐๐

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบ

แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาต

เผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

ต้นเรื่อง

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยให้ใช้แนวทางและเครื่องมือตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มุ่งเน้นการประเมินระดับการรับรู้ของบุคลากรภายใน และบุคลากรภายนอกของหน่วยงาน ในประเด็นหน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ต้องมีองค์ประกอบด้านหลักฐานคู่มือการดำเนินงาน บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้จัดทำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านร้องเรียน ตลอดจนเป็นไปตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันและเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. อนุมัติให้ใช้คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๒. ลงนามในคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๓. นำคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๔. แจ้งเวียนให้ทุกกลุ่มงาน และทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด พร้อมทั้งให้ดำเนินการตามคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานฯ ดังกล่าว

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคู่มือและกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ต่อไป

(นางจอมขวัญ วนะกรรม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาการหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/ว ๖๐๐

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ คู่มือและกรอบ
แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ นายพรศักดิ์ มธุรส เกษัษฐรัมย์ชำนาญการพิเศษ
(ด้านเภสัชสาธารณสุข) นายธนากร ศฤงคารชยธวัช ทันตแพทย์ชำนาญการ (ด้านทันตกรรม)
หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน และหัวหน้างานทุกงาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือและกรอบแนวทาง
ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดการ
เรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขอส่งคู่มือและกรอบแนวทางในการ
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มาเพื่อแจ้งให้
เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา



ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๖๖๐๗

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
ถนนเพชรเกษม พง ๘๒๐๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทาง
ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
จำนวน ๑๖ หน้า

๒. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๙ หน้า

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ปรับปรุงคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ
ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง
ของผู้ร้องเรียน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขอให้ท่านดำเนินการปรับปรุงคู่มือและ
กรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
ในหน่วยงานของท่าน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

กลุ่มกฎหมาย

โทร. ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

โทรสาร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบ
แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานเรื่อง คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

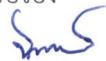
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๓. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. หลักฐานแสดงช่องทางการร้องเรียน
๕. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ สสจ.พังงา

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง



(นางจอมขวัญ วนะกรรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวบุญญา บุศบก)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวหทัยพร วรรณสีโรตม์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕