



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๑๑๓๒ / ส.ค.๖

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอพนม

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ได้ดำเนินงานแล้ว นั้น


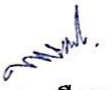

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ขออนุมัติใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และมีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่ ทางสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน  
อำเภอพนม และทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายสรสร เพชญ์ เรืองอร่าม)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ

(นายสมาน วังฉาย)  
สาธารณสุขอำเภอพนม

|  |  |
|--|--|
| <p>แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี</p>   |  |
| <p>ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม</p> <p>วัน/เดือน/ปี ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓</p> <p>หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ปี ๒๕๖๔</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br/>         คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ปี ๒๕๖๔</p> <p>Link ภายนอก : (ถ้ามี) .....</p> <p>หมายเหตุ : (ถ้ามี) .....</p> <p>.....</p> |  |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นายสรรเพชญ เรืองอร่าม)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>  | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสรรเพชญ เรืองอร่าม)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (หัวหน้า)</p> <p>วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นางสาวสุนารีย์ จิตราภิรมย์)</p> <p>ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี</p> <p>วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>  |  |

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔



# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔

## คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น และในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ก    |
| สารบัญ  | ข    |
| บทที่ ๑ บทนำ  | ๑    |
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์  | ๒    |
| บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ    | ๓    |
| ๒.๑ หน่วยงาน  | ๓    |
| ๒.๒ ขอบเขต  | ๓    |
| ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ   | ๔    |
| ๒.๔ คำจำกัดความ   | ๔    |
| ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  | ๕    |
| ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบ | ๖    |
| บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๘    |
| ๓.๑ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ    | ๘    |
| ๓.๒ ขอบเขต  | ๘    |
| ๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ  | ๘    |
| บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                   |      |
| ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                       | ๑๐   |
| ๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล   | ๑๐   |
| ภาคผนวก   | ๑๑   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow   |      |



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อ หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม [www.phophanom.go.th](http://www.phophanom.go.th) และ Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐

ช่องทางที่ ๕ กล้องรับความคิดเห็น

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

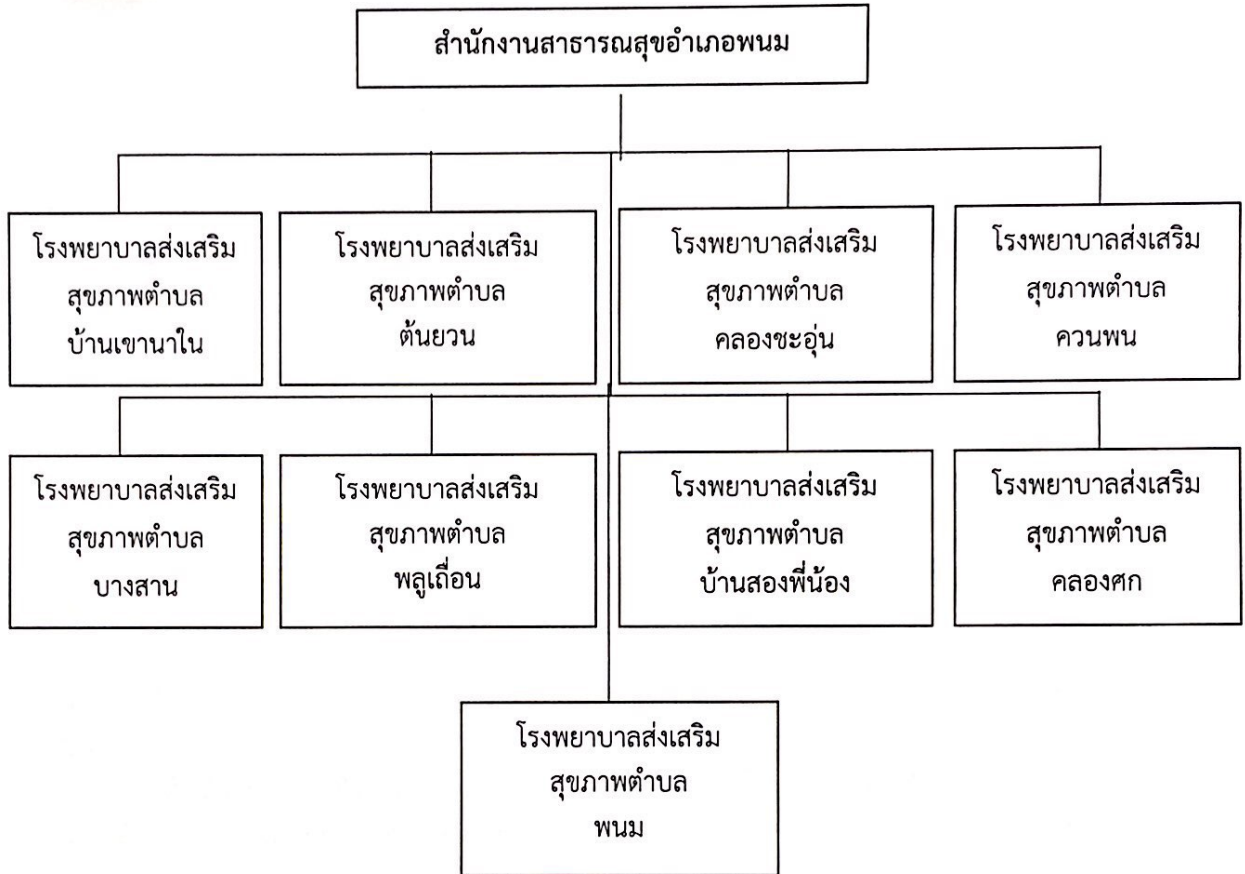
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน



#### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม โดยผ่านทางช่องทาง ๕ ช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม [www.phophanom.go.th](http://www.phophanom.go.th) และ Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐

ช่องทางที่ ๕ กล่องรับความคิดเห็น

## ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ๒.๓.๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพนม
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ
- ๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชน พึงพอใจ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเฝ้าอำนาจต่อผู้บริหาร ในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และเสนอผู้บริหารทุก ๖ เดือน หรือตามความเร่งด่วน

### ๒.๓.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

- ๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในเขตพื้นที่ของตนเอง
- ๒) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

## ๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม [www.phophanom.go.th](http://www.phophanom.go.th) และ Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐

ช่องทางที่ ๕ กล้องรับความคิดเห็น



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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

### ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท             | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม  |
|--------------------|---|---|
| ๑) การบริหารจัดการ | การที่สวนราชการดำเนินการ ด้าน การบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน   | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมี พฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการ จัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อ ในทาง ไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหา ว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความ ดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ |
| ๒) วินัย ข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนด แบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วย ความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ   |



| ประเภท                                       | นิยาม   | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม   |
|--|---|--|
| ๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน                      | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าป่วยการ อสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ |
| ๔) ชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ      | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำ การใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัด กระทรวง สาธารณสุข   | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ  |
| ๕) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน | การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไป มีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการ ดำเนินการที่เอื้อ ผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ                                   | เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือบุคคล อื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วน บุคคล กับประโยชน์ส่วนรวม   |

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอึสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่ีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

๓.๑.๒ ผังกระบวนการ

| ลำดับ | กระบวนการงาน  | ใช้เวลา | ผู้รับผิดชอบ                  |
|-------|---|---------|-------------------------------|
| ๑     | (๑) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม<br>รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส<br>ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๕ ช่องทาง                              | ๒ นาที  | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๒     | (๒) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส<br>ด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร                                   | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๓     | (๓) ผู้บริหาร<br>พิจารณา  | ๑ วัน   | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๔     | ลงนาม<br>(๔.๑)กลุ่มงานบริหาร<br>(งานนิติการ)<br>ลงนาม<br>(๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/<br>ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/<br>หน่วยงาน ชัดเจน) | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๕     | (๕) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน  | ๑ วัน   | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๖     | (๖) เสนอผู้บริหาร   | ๑ วัน   | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๗     | (๗) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผล<br>และสรุปวิเคราะห์  | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |
| ๘     | (๘) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์<br>เสนอผู้บริหาร  | ๑ วัน   | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน |

นายสรรเพชญ เรืองอร่าม นางนงลักษณ์ บุญกันภัย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



### ๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม หมู่ ๑ ตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๕๐

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม [www.phophanom.go.th](http://www.phophanom.go.th) และ Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๙ ๙๐๑๔ โทรสาร ๐ ๗๗๓๙ ๙๑๑๐

ช่องทางที่ ๕ กล่องรับความคิดเห็น

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน สรุปรายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบบออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ๕ ช่องทาง ตาม ๓.๑.๒

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม ดำเนินการ

(๔.๑) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๔.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน

๑๕ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

## 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 นร๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

### ๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล


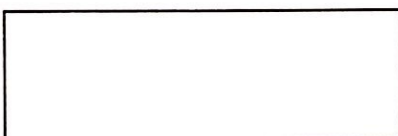
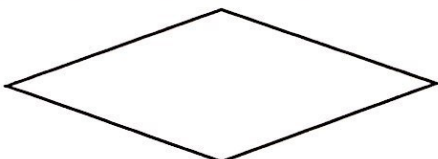
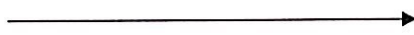
๔.๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ภาคผนวก

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์   | คำอธิบาย   |
|---|--|
|    | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                            |
|    | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                      |
|    | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น<br>การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม<br>และการปฏิบัติงาน           |