

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
องค์กรประกอบ ของคู่มือ	ประเภทกระบวนการ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
๑. ขอบเขตการ ให้บริการ	งานที่ให้บริการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม (หลังใหม่) โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔ วันเวลาการให้บริการ เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์)
๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไข	คำนิยาม เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การกล่าวหา หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในการใช้อำนาจหน้าที่ โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น หรือปฏิบัติหน้าที่โดยฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ องค์กร หรือประชาชน การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการพิจารณาตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้า ของการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม รวมถึงข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตและประพฤ ติมิชอบ หรือผู้ที่ได้พบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านบวก ด้านลบ รวมถึงทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และระบบออนไลน์ เป็นต้น มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน ผู้ถูกกล่าวหา หรือผู้ที่อาจได้รับ ผลกระทบ หมายถึง หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจาก ผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนจากเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ โดยหน่วยงานจะกำหนด ชั้นความลับของเรื่องร้องเรียน ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และต้องให้ความคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

เพราะในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด จึงควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น และให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้โต้แย้งแสดงหลักฐานโดยชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงการให้ความคุ้มครองพยาน ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีมาตรการดังนี้

- การปกปิดข้อมูล : ปกป้องตัวตนของผู้ร้องเรียน โดยไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูล ที่ระบุตัวตนได้ต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสอบสวน

- การคุ้มครองจากการกลั่นแกล้ง : หน่วยงานมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนหรือพยาน ถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้ หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากการร้องเรียน

- การดำเนินการตามคำขอของผู้ร้องเรียน : พิจารณาคำขอของผู้ร้องเรียน เช่น การย้าย ที่ทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

- การพิจารณาเรื่องเป็นความลับ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียนอาจใช้วิธีการ ที่เป็นหนังสือชั้นความลับเพื่อป้องกันการถูกเปิดเผย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อหรือที่อยู่ ชัดเจน

การกล่าวหา หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติกรรม หรือมีการกระทำที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวล จริยธรรมข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจรรยาบรรณข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบการทุจริต ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง และกรณีพบการกระทำที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกจ้าง และบุคคล ที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานในการตรวจสอบหาความจริงเพื่อที่จะทราบรายละเอียดเบื้องต้น

การสืบสวน หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย เพื่อที่จะให้ได้ทราบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่าง ๆ หรือพิสูจน์เกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

การส่งเรื่อง หมายถึง การส่งสรุปข้อเท็จจริงพร้อมพยานหลักฐานให้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) / สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) / ตำรวจ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เป็นความผิดอันมิใช่ความผิดทางวินัย

	<p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือเว็บไซต์ จากนั้นจะมีการตรวจสอบและวิเคราะห์เบื้องต้นว่ามีความชัดเจน มีมูล หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบหน่วยงานใดหรือไม่ หากมีมูลจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานหากพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นคดีที่ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือสอบสวน ให้เสนอเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนตามกฎหมาย และแจ้งให้คณะกรรมการรับทราบหน้าที่และขอบเขตการดำเนินการ พร้อมสรุปผลการดำเนินการ เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเงื่อนไขสำคัญคือผู้ร้องต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้</p>			
<p>๓. ขั้นตอนและระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง / เหตุการณ์และพยานหลักฐาน</p> <p>๓.๑.๒ บันทึกข้อมูลในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๖๐ นาที</p> <p>๑๕ นาที</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- งานสารบรรณ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณากลับกรองและ การดำเนินการ</p>	<p>๓.๒.๑ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงสรุปพยานเอกสาร</p> <p>๓.๒.๒ กรณีไม่มีมูล เสนอหัวหน้าหน่วยงานสั่งยุติเรื่อง</p> <p>๓.๒.๓ กรณีมีมูล เสนอหัวหน้าหน่วยงานสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น/สืบสวน (เว้นแต่เป็นกรณีความผิดปรากฏชัดแจ้งหรือผู้ถูกกล่าวหายอมรับว่าได้กระทำความผิด)</p> <p>๓.๒.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นตามกระบวนการ (แล้วแต่กรณีความผิด)</p> <p>๓.๒.๕ ดำเนินการสืบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานผล/เยียวยาแก้ไขเสนอหัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>๓.๒.๖ หัวหน้าหน่วยงานพิจารณารายงานและสั่งการ</p>	<p>๓ วัน</p> <p>๓ วัน</p> <p>๓ วัน</p> <p>๓๐ วัน</p> <p>๙๐ วัน</p> <p>๓ วัน</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>- นิติกร</p> <p>- นิติกร</p> <p>- คณะกรรมการ/ผู้มีอำนาจตรวจสอบข้อเท็จจริงแห่งคดี/นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p>

	๓.๓ แจ้งให้ หน่วยงาน/ ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินการ/ ผลดำเนินการ	แจ้งหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน ตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ รับเรื่อง	- นิติน
๔. รายการ เอกสารและ หลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้งนอกจาก ผู้ร้องเรียนจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับ ความเสียหายจากการกระทำ หรือดเว้นกระทำการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการ ให้แก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องเรียนควรยื่นเอกสาร หรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่ามีมูลที่ควรตรวจสอบ หรือแก้ไข หรือไม่ อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			
๖. ส่วนงานที่ เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่อง ร้องเรียน	กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม			
๗. ช่องทาง ร้องเรียน	<p>๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน / รับฟังการแสดงความคิดเห็น ชั้น ๑ อาคารเดิม พ.ศ. ๒๕๔๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๒๐๒ หมู่ ๓ ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐</p> <p>๗.๓ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ / โทรสาร ๐ ๓๔๗๑ ๑๑๒๔</p> <p>- กลุ่มกฎหมาย ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔</p> <p>๗.๔ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail : lawandlegal.section@gmail.com)</p> <p>๗.๕ ทางแอปพลิเคชัน Line ร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)</p>			
๘. อื่น ๆ				



