



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก โทร. ๐ ๓๗๓๘ ๖๓๙๐ ต่อ ๓๑๖

ที่ นย ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๑๑

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ๙๒ ในระบบ MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบคู่มือแนวทางปฏิบัติงานฯ ดังกล่าว จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์คู่มือแนวทางปฏิบัติงานฯ ดังกล่าว ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายสมิตรชัย คำเขาแดง)

นิติกรชำนาญการ

(นางสาวศรีสุรางค์ ดวงประเสริฐ)

นักวิชาการสาธารณสุข(ด้านส่งเสริมพัฒนา)เชี่ยวชาญ

- ลงนัด
- มอบ.....
- ทราบ
- .....อนุมัติ

(นางอรรรัตน์ จันทรไทย์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก

- ๘ - ๖.ค. ๒๕๖๔



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๙๐ หมู่ ๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐

โทร ๐ ๓๗๓๔ ๖๓๙๐

เว็บไซต์ <http://www.nayok.moph.go.th>



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๒. ช่องทางเว็บไซต์กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก [www.nophlaw.com](http://www.nophlaw.com) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘๖ ๓๙๐ ต่อ ๓๑๖

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

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มกฎหมาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน



## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

### ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล



๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายกว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

(๒) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย เสนอผู้บังคับบัญชารับทราบ

(๓) ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และกลุ่มกฎหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพยานเอกสารและบุคคล

(๔) ผลจากการตรวจสอบกรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๕) กรณีมีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งแต่งตั้ง กก.สอบสวน วินัยร้ายแรง /ไม่ร้ายแรง และรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบ

(๖) กก.สอบสวนสรุปผลการสอบสวนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๗) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ภาคผนวก




## ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก



- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๙๐ หมู่๗ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

 **กลุ่มกฎหมาย**  
**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก**

รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

หน้าแรก | เกี่ยวกับ | ประชาสัมพันธ์ | ข้อมูลเผยแพร่ | ติดต่อ | รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ชื่อ - นามสกุล \*

หมายเลขติดต่อ \*  0 / 13

โทรศัพท์ 1122334455667  0 / 13

เบอร์โทร \*  0 / 10

อีเมล Address \*

ชื่อไฟล์ / ๙๙๙๙๙๙๙๙ \*

เลือกไฟล์ที่จะอัปโหลด

No file chosen

๙๙๙

เลือกไฟล์ที่จะอัปโหลด

No file chosen



## ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

