

# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

Anti-Corruption Center






## สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

SP-MOPH-M-002

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ	
ตำแหน่ง	(นางสาวสุชาฎา วรินทร์เวช) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ทบทวนโดย	
ตำแหน่ง	(นางสาวสุชาฎา วรินทร์เวช) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
อนุมัติโดย	
ตำแหน่ง	(นายยงยศ ธรรมวุฒิ) ที่ปรึกษากระทรวง นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาราชการแทน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ฉบับที่ ๑  
แก้ไขครั้งที่ ๐๑

วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐

สถานะเอกสารควบคุม

# คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข และ ๒) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/> เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

๑๐ มกราคม ๒๕๖๐

# สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๓
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน	๔
	๒.๒ ขอบเขต	๕
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๖
	๒.๔ คำจำกัดความ	๘
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑๐
	๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๒
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	๑๓
	๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๓
	๓.๑.๒ ขอบเขต	๑๕
	๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๕
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๗
	๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๘
	๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๑๘
	๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๘
๕	ภาคผนวก	
	๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๙

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b> <b>กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต</b> <b>และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑	ของ ๑๙

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI)

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” [www.stopcorruption.moph.go.th](http://www.stopcorruption.moph.go.th)

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

นอกจากนี้ ยังได้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสมานทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ [moph.stopc@gmail.com](mailto:moph.stopc@gmail.com) ตลอดจนผ่านทางศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) อีกด้วย ในส่วนของการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา

๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๒	ของ ๑๙

หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) และสำนักงานตรวจและประเมินผล (กลุ่มร้องเรียน) เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๓	ของ ๑๙

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

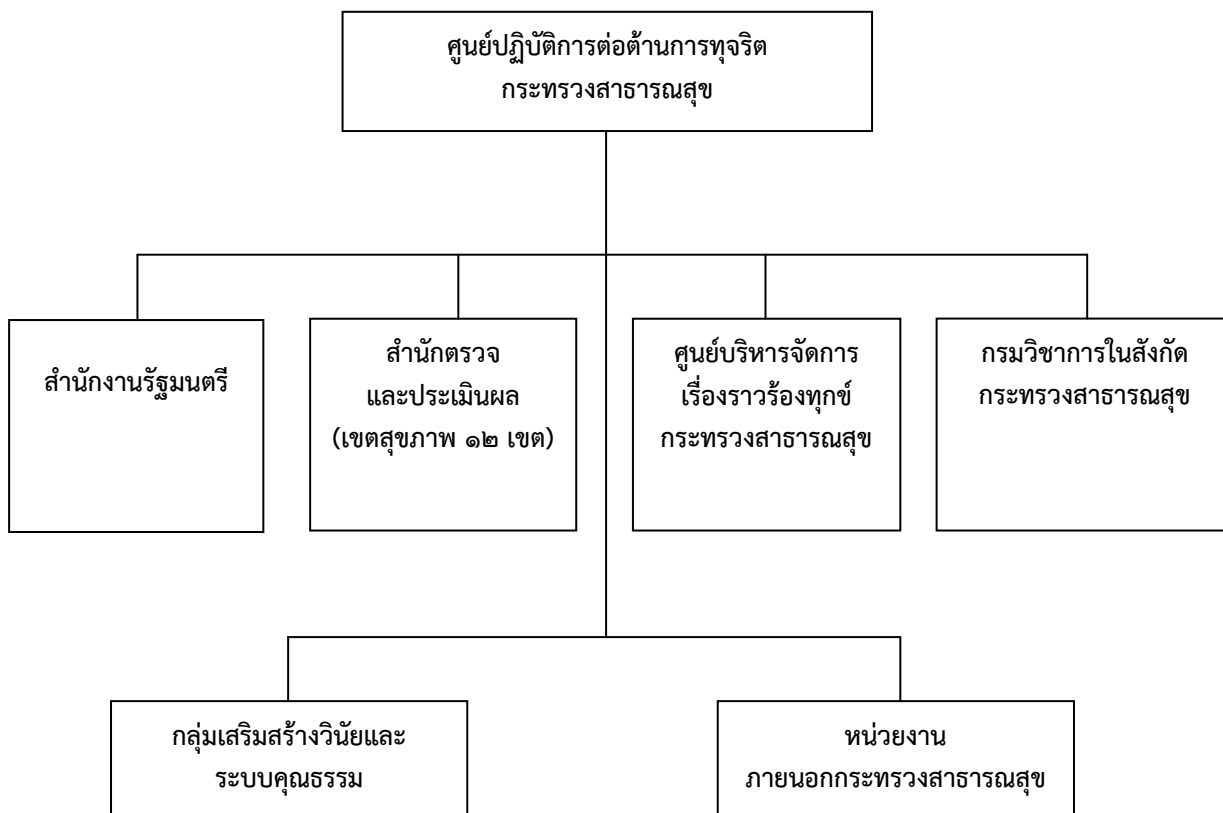
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๔	ของ ๑๙

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ หน่วยงาน





คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๕	ของ ๑๙

## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) โดยผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๓. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

<p>คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</p>	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๖	ของ ๑๙

### ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### ๒.๓.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในกระทรวง รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๒.๓.๒ กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b> <b>กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต</b> <b>และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๗	ของ ๑๙

**๒.๓.๓ สำนักตรวจและประเมินผล (เขตสุขภาพ ที่ ๑-๑๒)**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- ๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ของเขตบริการสุขภาพที่ ๑-๑๒
- ๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ของเขตบริการสุขภาพ
- ๓) สรุปวิเคราะห์และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของสาธารณสุข-นิเทศก์
- ๔) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
- ๕) จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และพัฒนาเครือข่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในเขตบริการสุขภาพให้เป็นเอกภาพ
- ๖) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย
- ๗) สรุป/วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมเสนอผู้บริหารในเขตบริการสุขภาพ

**๒.๓.๔ สำนักงานรัฐมนตรี**

- ๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือผู้บริหารทางการเมืองของกระทรวงสาธารณสุข
- ๒) ให้คำแนะนำเบื้องต้นต่อประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ ขอความอนุเคราะห์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
- ๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**๒.๓.๕ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข**

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข
- ๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- ๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๘	ของ ๑๙

๔) กรณีข้อประเด็นปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด ให้นำเข้าสู่การวินิจฉัยของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงต่อไป

๕) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ

๖) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขด้วยวิธีสันติวิธี

๗) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๘) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๙) สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๑๐) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข และนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขทุกเดือน

#### ๒.๓.๖ หน่วยงานภายนอกกระทรวงสาธารณสุข

ดำเนินการแก้ไขและตอบข้อร้องเรียนตามข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านช่องทางที่กำหนด

#### ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๙	ของ ๑๙

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแสด เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๓. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย สำนักตรวจและประเมินผล (เขตสุขภาพที่ ๑-๑๒) กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักงานรัฐมนตรี กรมวิชาการ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดเข้ามาผ่านช่องทาง ๒ ช่องทาง ดังกล่าว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๐	ของ ๑๙

### ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้าน การบริหารจัดการโดย เปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความ ดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b> <b>กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต</b> <b>และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๑	ของ ๑๙

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b> <b>กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต</b> <b>และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๒	ของ ๑๙

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

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

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



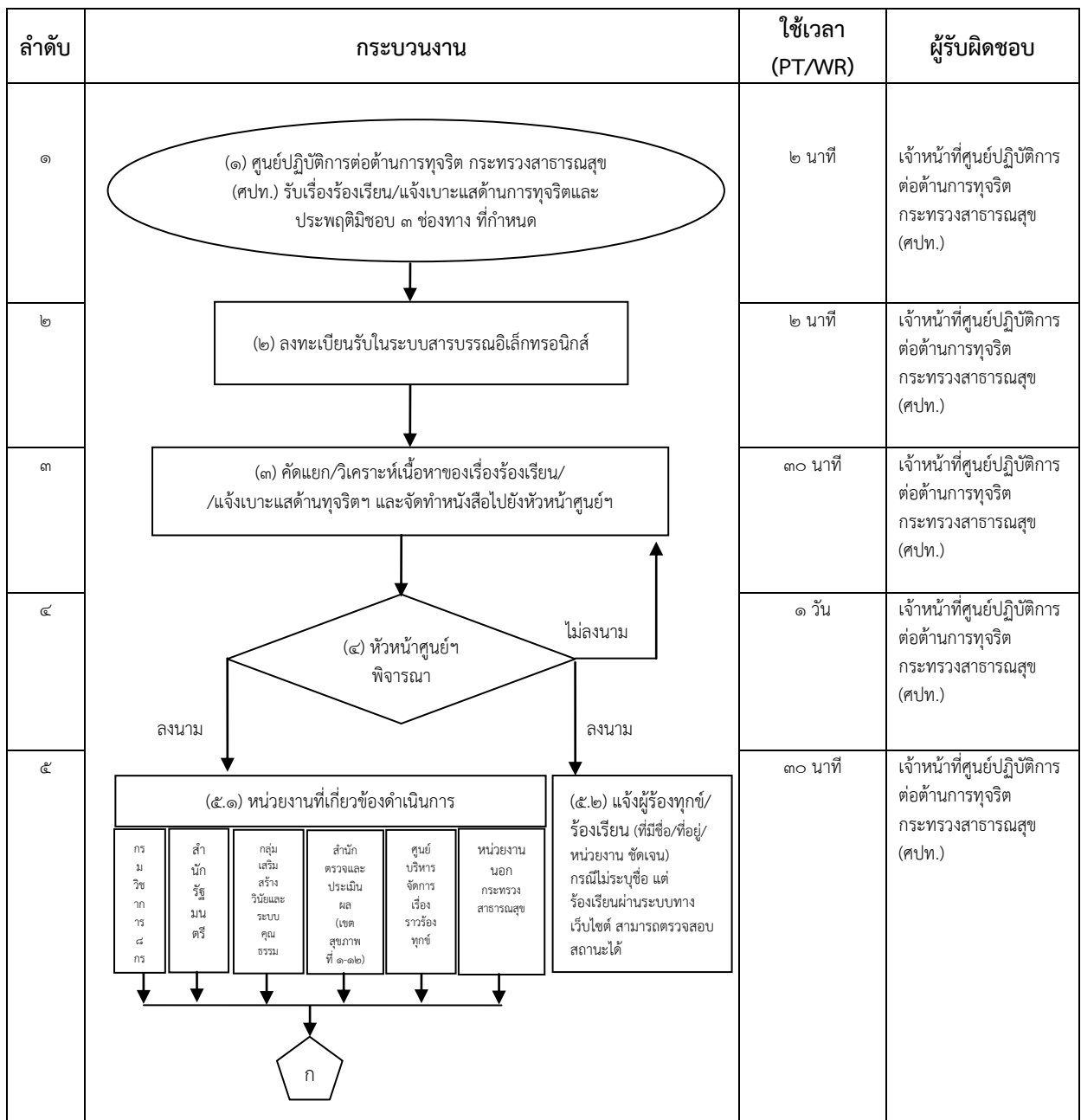
คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๓	ของ ๑๙

### บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ ผังกระบวนการ

##### ๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b> <b>กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต</b> <b>และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๔	ของ ๑๙

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๖	(๖.๑) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)
	(๖.๒) ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)
๘	(๘) เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)
๙	(๙) จัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)
๑๑	(๑๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๕	ของ ๑๙

### ๓.๑.๒ ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>
๓. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กรมวิชาการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักรัฐมนตรี กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักตรวจและประเมินผล (เขตสุขภาพ ๑๒ เขต) หน่วยงานนอกกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) เก็บเรื่อง

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

<b>คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)</b>	<b>เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ</b>		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๖	ของ ๑๙

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) พิจารณาลงนามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กรมวิชาการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักตรวจและประเมินผล (เขตสุขภาพ ๑๒ เขต) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานนอกกระทรวงสาธารณสุข) หากไม่พิจารณาลงนามดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) ดำเนินการ

(๕.๑) จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กรมวิชาการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักตรวจและประเมินผล (เขตสุขภาพ ๑๒ เขต) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานนอกกระทรวงสาธารณสุข)

(๕.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่ระบุชื่อ และร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/> สามารถตรวจสอบสถานะ การดำเนินการของเรื่องได้โดยการใช้รหัสผ่าน และ/หรือเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลักของผู้ร้องที่จะปรากฏหลังจากที่ท่านดำเนินการร้องเรียนผ่านระบบ

(๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.)

(๖.๑) รับรายงานและติดตาม-ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๖.๒) ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.)

(๙) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) จัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ (ศปท.) จัดเก็บเรื่อง

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๗	ของ ๑๙

## 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. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

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

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๘	ของ ๑๘

#### ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวง สาธารณสุข (ศปท.)	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	กลุ่มงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑ ปี (ทบทวน)
	เว็บไซต์ stopcorruption.moph.go.th	กลุ่มงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	Available

#### ๔.๓ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

#### ๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการ  
แก้ไขปัญหา

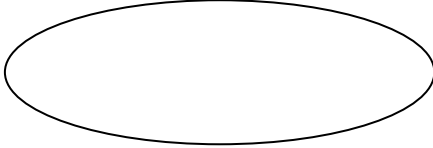

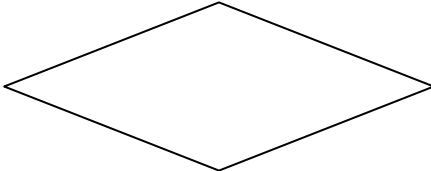

๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ		
	เอกสารเลขที่ SP-MOPH-M-001	แก้ไขครั้งที่ ๐๑	ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐	หน้า ๑๙	ของ ๑๙

## บทที่ ๕

### ภาคผนวก

#### ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

**Anti-Corruption Center**

[www.stopcorruption.moph.go.th](http://www.stopcorruption.moph.go.th)