



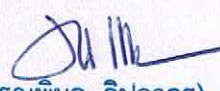
ประกาศกรมอนามัย
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของกรมอนามัย

กลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) คือ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับ “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีการประกาศขั้นตอน ระยะเวลา ในการดำเนินการอย่างชัดเจน หน่วยงานให้ความสำคัญกับการป้องกันประเด็นที่อาจเป็นความเสี่ยง หรือเป็นช่องทางที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การรับสินบน หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถยับยั้งการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทันสถานการณ์

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส กรมอนามัย จึงขอประกาศใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังรายละเอียดตามมาตรการแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒


(นางพรรณพิมล วิปุลากร)
อธิบดีกรมอนามัย

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของกรมอนามัย

การทุจริต (Corruption) เป็นการใช้อำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบัน เกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งการทุจริต ในรูปแบบต่างๆ ไม่เพียงเกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่เป็นปัญหาที่สะสมมาตั้งแต่อดีต โดยเจ้าพนักงานของรัฐ มักจะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ต่อตนเองหรือผู้อื่น ด้วยการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ หรือในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนไม่ได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น การกระทำได้กล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ หากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้ การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรม และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

กรมอนามัย ตระหนักถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม หากเกิดการร้องเรียนขึ้น ดังนั้น กรมอนามัยจึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. การร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำการดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

๑.๓ กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กรมอนามัย ที่อยู่ ๘๘/๒๒ หมู่ ๔ ตำบลตลาดขวัญ ถนนติวานนท์ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมอนามัย <https://www.anamai.moph.go.th> หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ patcharee.t@anamai.mail.go.th หรือ onpraween.s@anamai.mail.go.th

๒.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ระเบียบคุณธรรม <http://ethics.anamai.moph.go.th> หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ethics@anamai.mail.go.th

๒.๔ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๐ ๔๐๐๐

๒.๕ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรสาร ๐๒ ๕๙๐ ๔๓๗๑

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึก ข้อร้องเรียนกรมอนามัย

๔. การรับ...

x 

๔. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๔.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๔.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๔.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๔.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๕. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๑ กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและวินัย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ



แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนนิยาม

หน่วยงาน:

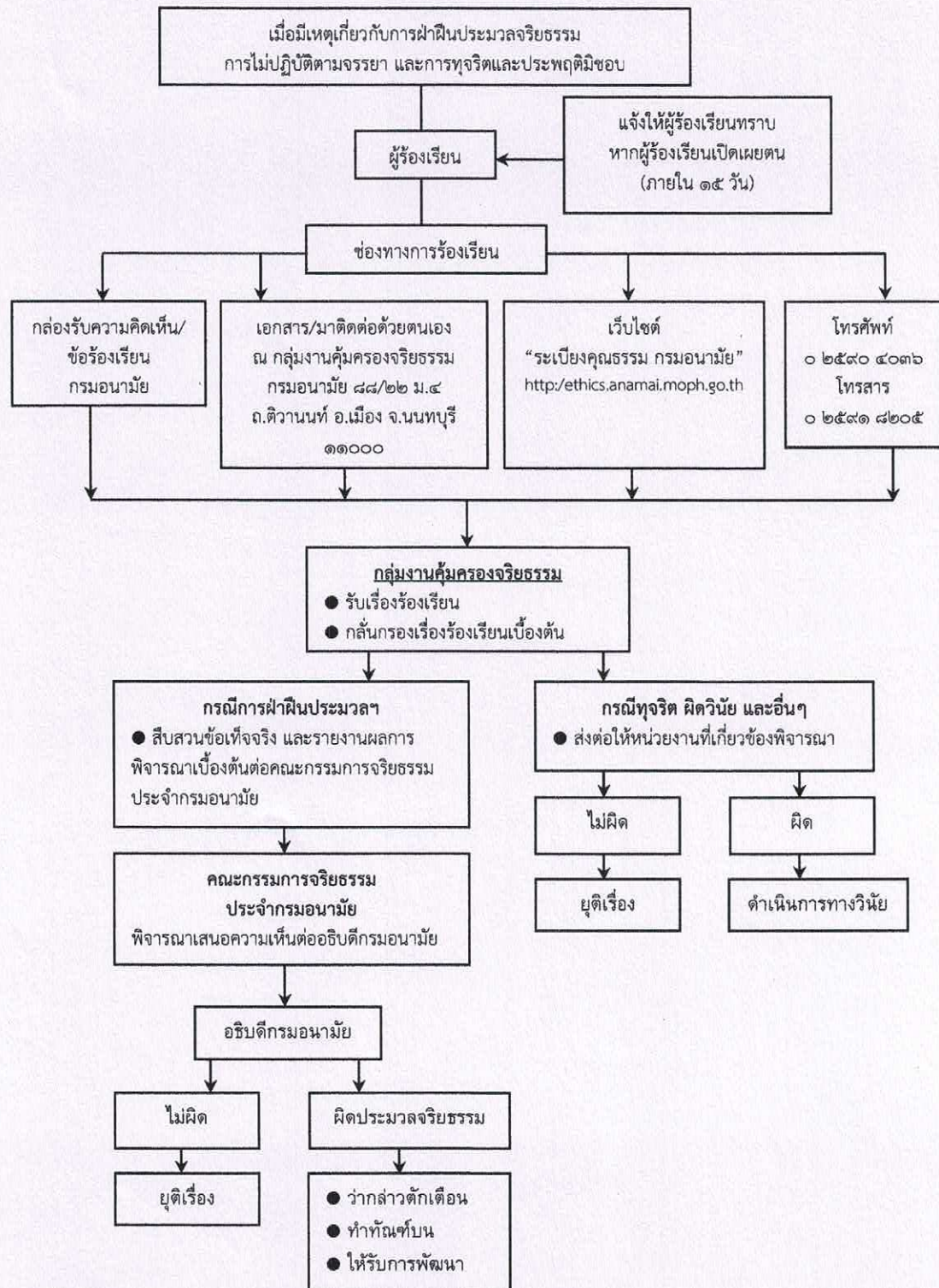
ผู้บันทึกข้อร้องเรียน:.....

โทรศัพท์:.....

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ช่องทาง การร้องเรียน	ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน	รายละเอียด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	ระดับ ข้อร้องเรียน	แจ้งผลการ ตรวจสอบ/ ความคืบหน้า ของการดำเนินการ	ผลการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน	ปัญหา และข้อเสนอแนะ จากข้อร้องเรียน
		☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ร้องเรียนกับ จนท. ☐ กล้องรับเรื่อง ร้องเรียน ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ อีเมล ☐ เว็บบอร์ด ☐ เว็บไซต์ ☐ อื่นๆ(ระบุ).....			☐ การทุจริต ☐ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ☐ การไม่ปฏิบัติ จรรยาบรรณการ กรมอนามัย เช่น จนท. บริการไม่ดีใช้วาจา ไม่สุภาพ ฯลฯ ☐ การฝ่าฝืน ประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน ☐ เหตุเดือดร้อน รำคาญ ☐ ละเมิดในสิทธิ ตามกฎหมาย (พรบ.สธ.) ☐ การปฏิบัติ ไม่ถูกต้องตามหลัก สุขาภิบาลอาหาร และน้ำก่อให้เกิด ความเจ็บป่วย ☐ อื่น ๆ	☐ ระดับ ๑ ประสานงาน หน่วยงานอื่น ดำเนินการแก้ไข ☐ ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไข ปัญหาเองได้) ☐ ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรม เป็นผู้พิจารณา แก้ไขปัญหา) ☐ ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มี ผู้เสียหายกล่าวโทษ มีความสำคัญ เร่งด่วน และอยู่ใน อำนาจของ รมว.สธ.	☐ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง ☐ เกิน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) ☐ ไม่สามารถแจ้งได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียน ไม่ระบุที่อยู่หรือระบุ ไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่าน สื่อสาธารณะแล้ว ☐ อื่น ๆ.....	☐ อยู่ระหว่างการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ☐ ตรวจสอบแล้ว พบว่าไม่มีมูล ☐ อยู่ระหว่าง พิจารณาบทลงโทษ ☐ มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)..... ☐ ดำเนินการแก้ไข/ ประสานเรียบร้อยแล้ว ☐ อื่น ๆ.....	



ผังขั้นตอนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการ
และการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย



x *[Signature]*