



ประกาศศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างจริงจัง และมาตรการสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดมาตรการเชิงรุกในการป้องกันการทุจริตการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑.) นโยบายการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับแสดงเจตจำนงในการป้องกันการทุจริต และการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้สามารถแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม

๒. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานเพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริต

๓. มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

๔. มีแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง

๕. เจ้าหน้าที่บุคลากรทุกระดับ เน้น ผู้มีหน้าที่ดำเนินการในการจัดซื้อจัดจ้างต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญา

๖. มุ่งเน้นการจัดหาพัสดุภาครัฐโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือวิธีอื่นใดให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

๗. หัวหน้าส่วนราชการและผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี พร้อมทั้งกำชับดูแลข้าราชการในสังกัดให้ประพฤติตนเกี่ยวกับการเรียกรับ และการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๘. บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการรับสินบน การรับหรือการเรียกรับเงินสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้องหรือมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตต่อหน้าที่

๙. การจัดการการทุจริตต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำการดังต่อไปนี้

๙.๑ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๙.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

๙.๓ กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

๑๐. ให้มีกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

๑๐.๑) จัดให้มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการทุจริต จัดให้มีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน การตอบสนองเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ◆ มอบหมายหน้าที่งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา เป็นผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการข้อร้องเรียนความเสี่ยงทุกประเภท
- ◆ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ภายในศูนย์
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา
 - ร้องเรียนทางจดหมาย ส่ง ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา ที่อยู่ ๑๗๗ หมู่ ๖ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๘๐
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๓๐ ๕๑๓๑, ๐ ๔๔๓๐ ๕๑๓๔ และ ๐ ๔๔๓๐ ๕๑๓๕
 - ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๔๒๕ ๑๕๐๕ และ หมายเลข ๐ ๔๔๒๕ ๑๕๐๖
 - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา <http://hpc9.anamai.moph.go.th>
 - ร้องเรียนผ่าน facebook ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา
- ◆ การบันทึกข้อร้องเรียน
 - กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
 - การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึก
- ◆ การรับและพิจารณาข้อร้องเรียน
 - เจ้าหน้าที่ต้องอ่านข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด และบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจัดลำดับความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
 - เนื่องจากข้อร้องเรียนด้านการทุจริตจัดเป็นระดับความสำคัญสูง เสี่ยงต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร ให้ดำเนินการแก้ไขทันที ผู้รับผิดชอบต้องสรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาโดยทันที
 - การร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
 - เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

การตรวจสอบ...

- การตรวจสอบคำร้อง ต้องมีการประเมิน เรื่องความน่าเชื่อถือ หากมีที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ ควรตรวจสอบเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนมาจริง เนื่องจากการป้องกันการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้สอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียน ควรสอบถามว่าผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธที่จะชี้แจง ให้เลิกซักถามทันที

◆ หลักเกณฑ์และวิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เกินอำนาจหน้าที่ของศูนย์ ให้ส่งกรมอนามัย ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

◆ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้งานความเสี่ยงศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมาติดตามและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระบบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๑๐.๒) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารรับทราบทุกเดือน รวมทั้งการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนเป็นภาพรวมของหน่วยงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๒.) นโยบายด้านการสื่อสารภายในองค์กร

๑. ผู้บริหารประกาศนโยบายในการดำเนินงานที่โปร่งใส การป้องกันการการทุจริตและการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างทั่วถึง

๒. มีการสื่อสารนโยบาย มาตรการ แผนงาน ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานหรือคู่มือ การปฏิบัติงาน/การให้บริการ ผลการปฏิบัติงาน รวมถึงผลการประเมินการตรวจสอบภายใน ผ่านช่องทาง การสื่อสารต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ

๓. รณรงค์เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันปราบปรามทุจริตในหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่รับทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวิรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา

