



คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

จังหวัดนครราชสีมา

**แนวทางการเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

---

เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน จึงกำหนดแนวทาง มาตรการ เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ให้บุคลากรทุกคนพึงยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง

**๑.ด้านความโปร่งใส**

สาธารณสุขและประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ได้อย่างสะดวกในช่องทางที่กำหนด มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ และมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

**แนวปฏิบัติ**

- ๑) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ต่อสาธารณสุข
- ๒) ดำเนินการตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อป้องกันมิให้ราชการเสียประโยชน์
- ๓) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ๔) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- ๕) เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็น และติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- ๖) มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

**๑.๑ แนวทางดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย**

**๑.๑.๑ นโยบายหลัก**

มุ่งเน้น และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด ด้วยความโปร่งใส มิให้เกิดโอกาสในการเกิดการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้

**๑.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง**

- ๑) กำกับให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการเปิดเผยข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเว็บไซต์อื่นๆ รวมถึงช่องทางอื่นๆ ที่หลากหลาย

๒) กำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูลสรุปเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำทุกเดือน และเผยแพร่ต่อที่สาธารณะทั้งทางเว็บไซต์และช่องทางอื่นที่หลากหลาย

๓) กำหนดมาตรการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและผู้เสนองาน โดยกำหนดเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

๔) กำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการรายงานผลการวิเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

## ๑.๒ แนวทางการให้เปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน ประกอบด้วย

### ๑.๒.๑ นโยบายหลัก

ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทภารกิจ และข้อมูลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง โดยยึดหลักความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย

### ๑.๒.๒ มาตรการ/แนว

๑) กำหนดให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในช่องทางที่หลากหลาย

๒) พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ ให้มีความรอบรู้ข้อมูลต่างๆ ในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อให้บริการข้อมูลตลอดเวลาทำการ

๓) พัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๔) กำหนดให้ทุกหน่วยงาน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจัดทำผลการดำเนินงาน พันธกิจ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออย่างต่อเนื่อง

## ๑.๓ แนวทางส่งเสริมบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

### ๑.๓.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน/จัดทำแผนงาน ร่วมดำเนินการ รวมถึงร่วมตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

### ๑.๓.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) จัดให้มีคณะกรรมการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตามพันธกิจโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภายใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินโครงการภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ๑.๔ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย

### ๑.๔.๑ นโยบายหลัก

ส่งเสริม และพัฒนาระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพทั้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมติดตามตรวจสอบ โดยสามารถเข้าถึงระบบการร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

### ๑.๔.๒ มาตรการ/แนวทาง

- ๑) จัดให้มีหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) จัดให้มีคู่มือที่แสดงช่องทาง ขั้นตอนการร้องเรียน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๓) กำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม
- ๔) กำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค เสนอต่อผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไข

## ๒.ด้านความพร้อมรับผิด

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน พร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย

### แนวปฏิบัติ

- ๑) ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับพร้อมรับผิดชอบต่อผลงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ที่ส่งผลกระทบต่อและเกิดความเสียหายต่อสังคมโดยรวม
- ๒) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มความสามารถโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน และพร้อมรับฟังการวิพากษ์หรือติชมจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- ๓) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง พร้อมรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด และมีมาตรการดำเนินการต่อบุคลากรที่ขาดความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

**๒.๑ ความพร้อมรับผิดในการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน** ทุกขั้นตอนต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างครบถ้วน เกร่งครัด ประกอบด้วย

๒.๑.๑ นโยบายหลัก ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน ด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม เท่าเทียม โดยสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับยึดหลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลโดยเคร่งครัดและต่อเนื่อง และกำกับให้บุคลากรทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบจรรยาบรรณของข้าราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

### ๒.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง

- ๑) สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่จัดให้ทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบในช่องทางที่หลากหลาย
- ๒) จัดให้มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติตามภารกิจหลัก และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการหรือให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน
- ๓) สร้างขวัญและแรงจูงใจโดยการประกาศยกย่องให้แก่บุคลากรที่มีจรรยาบรรณดีเด่น ประจำปี
- ๔) กำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารระดับหน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- ๕) ดำเนินการตามระเบียบวินัยบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออย่างเคร่งครัด

### ๒.๒ แนวทางการแสดงเจตจำนงของผู้บริหารในการบริหารงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และมีธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

#### ๒.๒.๑ นโยบายหลัก

ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต บริหารราชการโดยยึดหลักซื่อสัตย์ สุจริต และพร้อมรับผิดชอบ หากเกิดความไม่เป็นธรรมหรือการทุจริตขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

#### ๒.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง

- ๑) จัดให้มีการแสดงเจตจำนงว่าจะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและต่อสาธารณชน
- ๒) กำหนดนโยบาย มาตรการ แผนงาน หรือโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณธรรม และความโปร่งใสตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในแต่ละด้าน คือ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

### ๓.ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณข้าราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง และรักษาวินัยข้าราชการโดยเคร่งครัด

#### แนวปฏิบัติ

๑) ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรทุกคนรักษาจรรยาบรรณข้าราชการและวินัยของตนเอง เสริมสร้างพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารักษารายบรรณข้าราชการและมีวินัย รวมทั้งป้องกันไม่ให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย

๒) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยอย่างเคร่งครัด

๓.๑ นโยบายในการป้องกันไม่ให้เกิดการรับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

#### ๓.๑.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดการรับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักนิติธรรม โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เข้มงวดกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งใช้มาตรการเด็ดขาดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ๓.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของหน่วยงาน และเผยแพร่ให้ถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

๒) ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย เมื่อบุคลากรกระทำความผิดเพื่อให้บุคลากรตระหนักในการไม่รับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ แนวทางหลักเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้เกิดการใช้อำนาจหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ ประกอบด้วย

#### ๓.๒.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญและใช้มาตรการเด็ดขาดเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้เกิดการใช้อำนาจหน้าที่ของตนอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

#### ๓.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีการรณรงค์เผยแพร่ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับโทษวินัยในการใช้อำนาจหน้าที่ของตนอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น

๒) สอดส่องและป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้มีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการใช้ตำแหน่งในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น

### ๓.๓ แนวทางเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการทุจริตเชิงนโยบาย ประกอบด้วย

#### ๓.๓.๑ นโยบายหลัก

ตระหนัก และให้ความสำคัญการทุจริตเชิงนโยบาย ซึ่งมีลักษณะเป็นการทุจริตที่เกิดจากความสัมพันธ์เกื้อหนุนกันระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงานธุรกิจ เอกชน/พวกพ้อง หรือมีการแทรกแซงทางการเมืองร่วมด้วย เพื่อเอื้อประโยชน์ในสัญญาโครงการหรือสัมปทานของหน่วยงาน หรือแลกเปลี่ยนกับการกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใดๆ ของผู้บริหารหน่วยงาน

#### ๓.๓.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีการรณรงค์เผยแพร่ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับโทษวินัย เมื่อมีการทุจริตเชิงนโยบาย

๒) กำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารระดับหน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

### ๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

วัฒนธรรมการทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและธรรมาภิบาล เริ่มต้นจากการรักษาความซื่อสัตย์สุจริตในตนเองและมีค่านิยมร่วมในการต่อต้านทุจริต มีแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤตินิชอบ

#### แนวปฏิบัติ

๑) ผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้นำในการแสดงเจตจำนงซื่อสัตย์สุจริต และกำหนดให้มีการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

๒) แต่งตั้งคณะทำงานต่อต้านการทุจริตเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบงาน กำหนดมาตรการ ออกระเบียบ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤตินิชอบ รวมถึงการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินงาน

#### ๔.๑ นโยบายการปลูกฝังและการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมสุจริตในหน่วยงาน ประกอบด้วย

##### ๔.๑.๑ นโยบายหลัก

การให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดีให้กับบุคลากร มีคุณธรรมและซื่อสัตย์สุจริตให้แก่กันอยู่เสมอ ไม่ยอมรับ ไม่ทนต่อพฤติกรรมทุจริตในการปฏิบัติงานทุกประเภท เกิดความอายและกลัวที่จะกระทำการทุจริต ไม่เพิกเฉยและพร้อมที่จะดำเนินการเพื่อยับยั้งการทุจริต

##### ๔.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีการรณรงค์หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการลงโทษวินัยเมื่อบุคลากรกระทำการทุจริต

๒) สร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างสุจริต ไม่เพิกเฉย และพร้อมที่จะดำเนินการเพื่อยับยั้งการทุจริต

**๔.๒ แนวทางเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน**  
ประกอบด้วย

**๔.๒.๑ นโยบายหลัก**

ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน โดยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสามารถแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมได้ และให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

**๔.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง**

๑) กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

๒) กำหนดให้มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน

**๔.๓ แนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงาน** ประกอบด้วย

**๔.๓.๑ นโยบายหลัก**

ให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริต โดยจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการตรวจสอบถ่วงดุลภายใน เกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงหรือมีโอกาสที่จะเกิดการทุจริต

**๔.๓.๒ มาตรการ/แนวทาง**

๑) กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประพหุมิติชอบดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งรายงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประพหุมิติชอบ

๒) จัดตั้งกลุ่มบุคลากรหรือจัดตั้งชมรมเพื่อการบริหารงานโปร่งใส ช่วยการป้องกันและตรวจสอบการทุจริตประพหุมิติชอบทุกรูปแบบ

**๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน**

มีระบบการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

**แนวปฏิบัติ**

๑) มีการกำหนดขั้นตอน คู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล



๒) มีระบบการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และกำกับมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดโดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

๓) ผู้บริหารทุกระดับมีคุณธรรมในการบริหารงาน ทั้งด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

๔) ผู้บริหารทุกระดับเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**๕.๑ แนวทางเกี่ยวกับการกำหนดคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และมีระบบป้องกันและตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย**

#### ๕.๑.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญและเข้มงวดกับการปฏิบัติงานของบุคลากรตามมาตรฐาน/คู่มือการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องและความเสมอภาค ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และเป็นธรรม

#### ๕.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง

- ๑) ให้มีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- ๒) ให้มีการปฏิบัติงาน/การบริการตามภารกิจหลักด้วยความเป็นธรรม
- ๓) ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบ ขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง

### ๕.๒ แนวทางพัฒนาคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล

#### ๕.๒.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบคุณธรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยหลักคุณธรรม ยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน และหลักความยุติธรรม

#### ๕.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) จัดทำแนวทางหรือวิธีปฏิบัติการบริหารงานบุคคลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจน เช่น การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบต่างๆ

๒) จัดให้มีการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยระบบคุณธรรม ไม่ใช่หลักอุปถัมภ์ และใช้หลักความมั่นคงการรับรองการเป็นอาชีพ มีทางก้าวหน้า มีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม ที่เป็นเกียรติและศักดิ์ศรี

๓) สร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความจงรักภักดี

### ๕.๓ แนวทางพัฒนาคุณธรรมในการบริหารงบประมาณ ประกอบด้วย

#### ๕.๓.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณและการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างเป็นระบบ ตามหลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม ตรวจสอบได้และพิจารณาใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล โดยยึดหลักความคุ้มค่า

#### ๕.๓.๒ มาตรการ/แนวทาง

บริหารงบประมาณโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปด้วยความจำเป็น คุ้มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

### ๕.๔ แนวทางในการมอบหมายที่มีความเป็นธรรม เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

ประกอบด้วย

#### ๕.๔.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นธรรมแก่ผู้รับมอบหมายงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการสื่อสารและเอาใจใส่ติดตามในการมอบหมายงานที่ได้มอบหมายไปตลอดจนรับผิดชอบในผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

#### ๕.๔.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กระจายอำนาจหน้าที่และมอบหมายงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ติดตามตรวจสอบและรับผิดชอบต่อผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

### ๕.๕ แนวทางที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย

#### ๕.๕.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมสนับสนุนในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

#### ๕.๕.๒ มาตรการ/แนวทาง

การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานตามความต้องการของบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ที่เหมาะสม จำเป็น ที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการปฏิบัติงาน

## ๖. ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

เผยแพร่บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน

### แนวปฏิบัติ

๑) ให้ความสำคัญในการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง อย่างเปิดเผยกว้าง ทัวถึง บนพื้นฐานแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ควบคู่ไปกับการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

#### ๖.๑ นโยบายหลัก

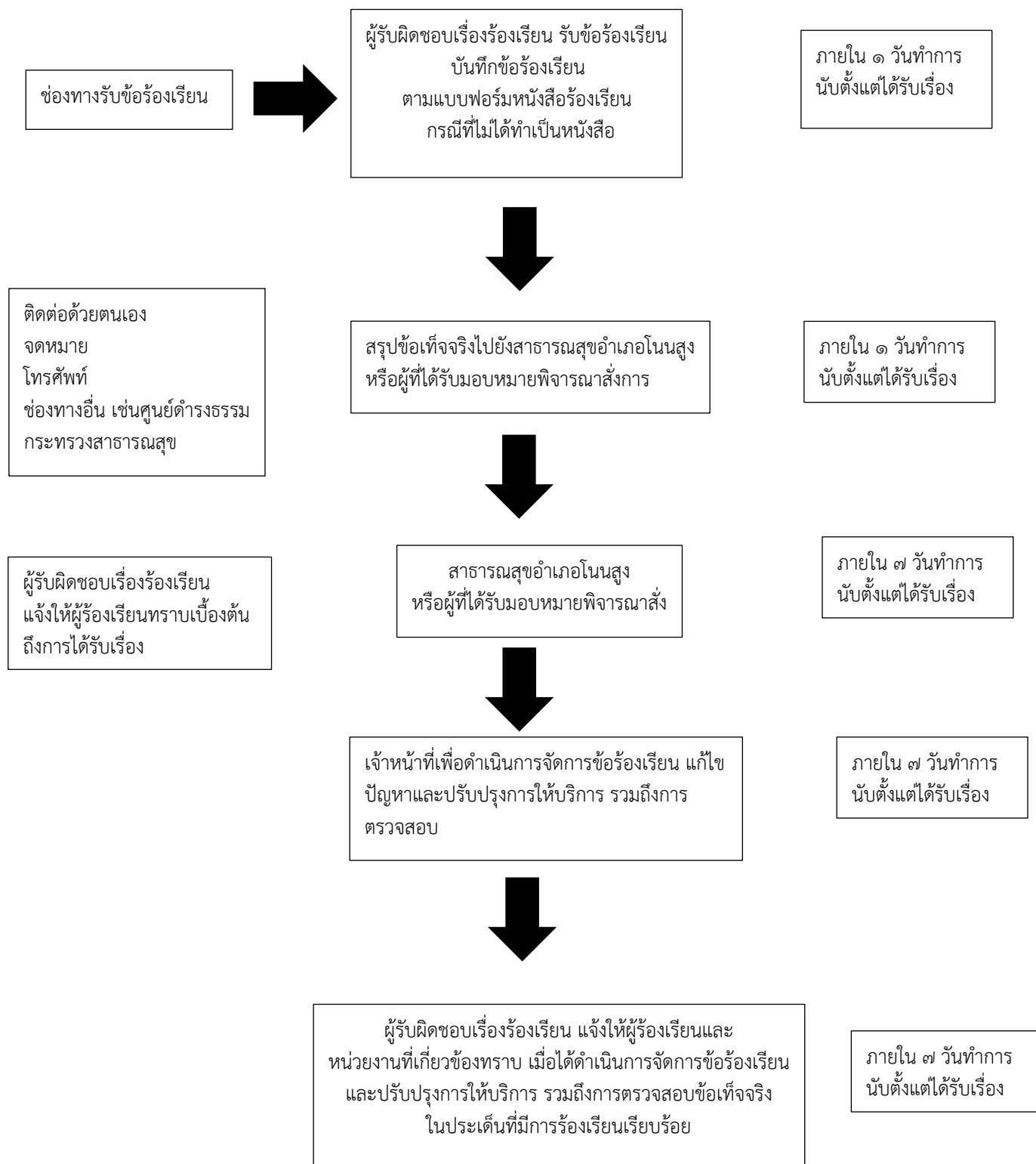
ให้ความสำคัญของรูปแบบ วิธีการ การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับนโยบายทั้ง ๕ ด้าน ให้บุคลากรทุกคนทุกประเภททุกระดับในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ รับทราบเพื่อให้เกิดผลต่อความตระหนัก และให้ความสำคัญถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส

#### ๖.๒ มาตรการ/แนวทาง

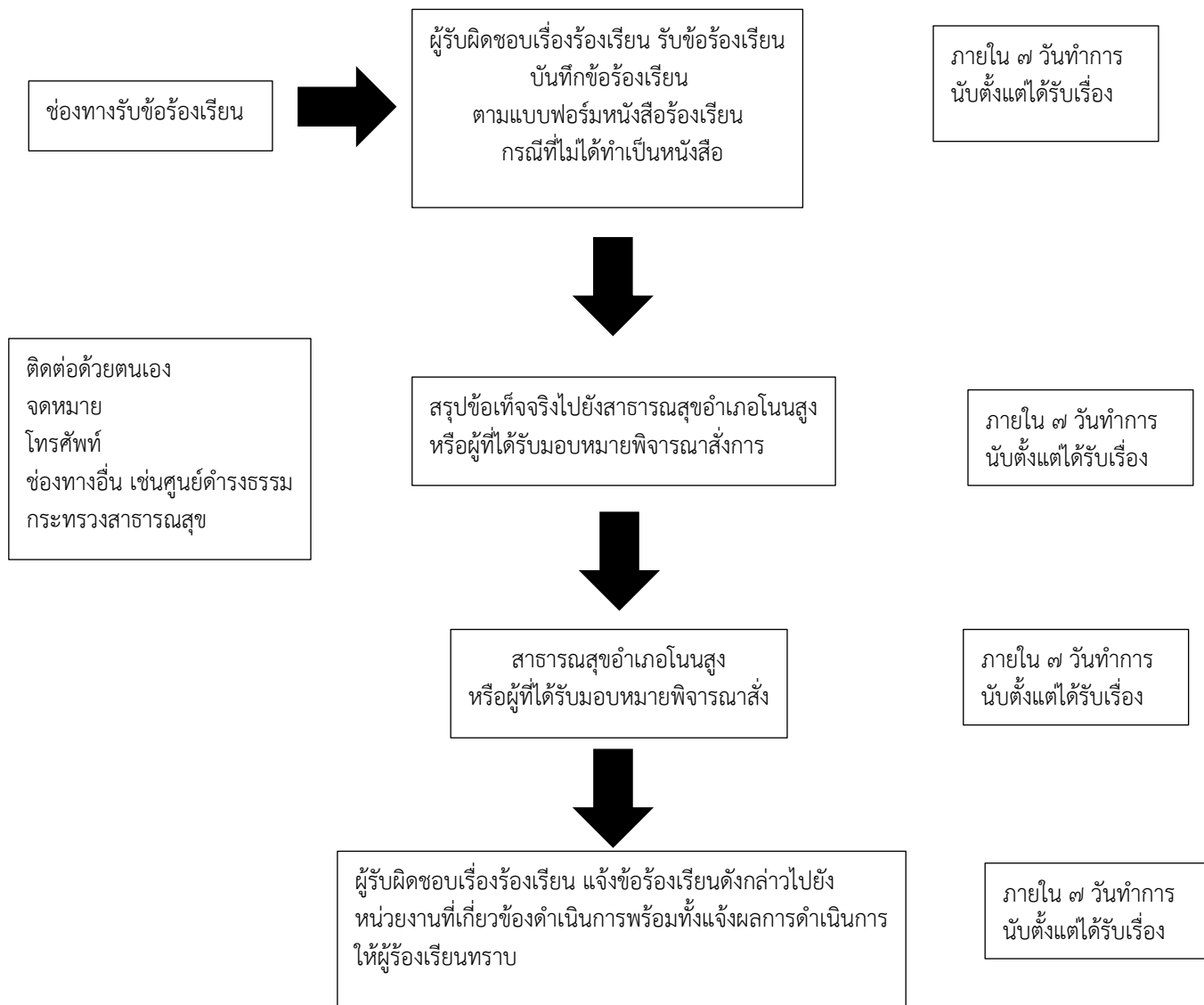
ถ่ายทอดนโยบาย/มาตรการการบริหารงานด้วยการซื่อสัตย์สุจริตในหน่วยงาน ให้บุคลากรทุกคนทุกประเภททุกระดับรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส และประชาสัมพันธ์ให้สาธารณสุขชนได้รับทราบ

\*\*\*\*\*

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอโนนสูง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก .....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงขอเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และ  
แก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

(ตำแหน่ง) .....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....