คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

จังหวัดนครราชสีมา

แนวทางการเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน จึงกำหนดแนวทาง มาตรการ เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ให้บุคลากรทุกคนพึงยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง

๑.ด้านความโปร่งใส

สาธารณชนและประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ได้อย่างสะดวกในช่องทางที่กำหนด มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเจริญศิลป์ และมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ต่อสาธารณชน

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 พันธกิจเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออย่างต่อเนื่อง

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

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน พร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับพร้อมรับผิดชอบต่อผลงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ที่ส่งผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อสังคมโดยรวม

๒) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน และพร้อมรับฟังการวิพากษ์หรือติชมจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

๓) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง พร้อมรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด และมีมาตรการดำเนินการต่อบุคลากรที่ขาดความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

๒.๑ ความพร้อมรับผิดในการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน ทุกขั้นตอนต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างครบถ้วน เคร่งครัด ประกอบด้วย

๒.๑.๑ นโยบายหลัก ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน ด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง 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 แนวทางการแสดงเจตจำนงของผู้บริหารในการบริหารงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและมีธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

๒.๒.๑ นโยบายหลัก

ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต บริหารราชการโดยยึดหลักซื่อสัตย์ สุจริต และพร้อมรับผิดชอบหากเกิดความไม่เป็นธรรมหรือการทุจริตขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

๒.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) จัดให้มีการแสดงเจตจำนงว่าจะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและต่อสาธารณชน

๒) กำหนดนโยบาย มาตรการ แผนงาน หรือโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณธรรม และความโปร่งใสตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในแต่ละด้าน คือ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

๓.ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณข้าราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง และรักษาวินัยข้าราชการโดยเคร่งครัด

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรทุกคนรักษาจรรยาบรรณข้าราชการและวินัยของตนเอง เสริมสร้างพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารักษาจรรยาบรรณข้าราชการและมีวินัย รวมทั้งป้องกันไม่ให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย

๒) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัยอย่างเคร่งครัด

๓.๑ นโยบายในการป้องกันไม่ให้บุคลากรมีการรับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๓.๑.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญในการป้องกันไม่ให้บุคลากรรับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักนิติธรรม โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เข้มงวดกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งใช้มาตรการเด็ดขาดเพื่อป้องกันไม่ให้บุคลากรเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของหน่วยงาน และเผยแพร่ให้ถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

๒) ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย เมื่อบุคลากรกระทำความผิดเพื่อให้บุคลากรตระหนักในการไม่รับหรือเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ แนวทางหลักเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้บุคลากรใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ ประกอบด้วย

๓.๒.๑ นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญและใช้มาตรการเด็ดขาดเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้บุคลากรใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๓.๒.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีการรณรงค์เผยแพร่ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับโทษวินัยในการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น

๒) สอดส่องและป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้มีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการใช้ตำแหน่งในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้อง หรือผู้อื่น

๓.๓ แนวทางเกี่ยวกับความปลอดจากการทุจริตเชิงนโยบาย ประกอบด้วย

๓.๓.๑ นโยบายหลัก

ตระหนัก และให้ความสำคัญการทุจริตเชิงนโยบาย ซึ่งมีลักษณะเป็นการทุจริตที่เกิดจากความสัมพันธ์เกื้อหนุนกันระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงานธุรกิจเอกชน/พวกพ้อง หรือมีการแทรกแซงทางการเมืองร่วมด้วย เพื่อเอื้อประโยชน์ในสัญญาโครงการหรือสัมปทานของหน่วยงาน หรือแลกเปลี่ยนกับการกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใดๆ ของผู้บริหารหน่วยงาน

๓.๓.๒ มาตรการ/แนวทาง

๑) กำหนดให้มีการรณรงค์เผยแพร่ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับโทษวินัย เมื่อมีการทุจริตเชิงนโยบาย

๒) กำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารระดับหน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

วัฒนธรรมการทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและธรรมาภิบาล เริ่มต้นจากการรักษาความซื่อสัตย์สุจริตในตนเองและมีค่านิยมร่วมในการต่อต้านทุจริต มีแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) ผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้นำในการแสดงเจตจำนงซื่อสัตย์สุจริต และกำหนดให้มีการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

๒) แต่งตั้งคณะทำงานต่อต้านการทุจริตเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบงาน กำหนดมาตรการ ออกระเบียบ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินงาน

๔.๑ นโยบายการปลูกฝังและการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมสุจริตในหน่วยงาน ประกอบด้วย

๔.๑.๑ นโยบายหลัก

การให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดีให้กับบุคลากร มีคุณธรรมและซื่อสัตย์สุจริตให้แก่กันอยู่เสมอ ไม่ยอมรับ ไม่ทนต่อพฤติกรรมการทุจริตในการปฏิบัติงานทุกประเภท 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) กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งรายงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตประพฤติมิชอบ

๒) จัดตั้งกลุ่มบุคลากรหรือจัดตั้งชมรมเพื่อการบริหารงานโปร่งใส ช่วยการป้องกันและตรวจสอบการทุจริตประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ

๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

มีระบบการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) มีการกำหนดขั้นตอน คู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

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 ไม่ใช้หลักอุปถัมภ์ 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) ติดตามตรวจสอบและรับผิดชอบผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

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

<u>แนวปฏิบัติ</u>

๑) ให้ความสำคัญในการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง อย่างเปิดกว้าง ทั่วถึง 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 และประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนได้รับทราบ

****

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียน
บันทึกข้อร้องเรียน
ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
กรณีที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

ภายใน ๑ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ติดต่อด้วยตนเอง
จดหมาย
โทรศัพท์
ช่องทางอื่น เช่นศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงสาธารณสุข

สรุปข้อเท็จจริงไปยังสาธารณสุขอำเภอโนนสูง
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภายใน ๑ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น
ถึงการได้รับเรื่อง

สาธารณสุขอำเภอโนนสูง
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไข
ปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ
ตรวจสอบ

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
และปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อย

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียน
บันทึกข้อร้องเรียน
ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
กรณีที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ติดต่อด้วยตนเอง
จดหมาย
โทรศัพท์
ช่องทางอื่น เช่นศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงสาธารณสุข

สรุปข้อเท็จจริงไปยังสาธารณสุขอำเภอโนนสูง
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

สาธารณสุขอำเภอโนนสูง
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ภายใน ๗ วันทำการ
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

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).....
จึงขอร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนสูง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา 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.....