คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

ด้วย โรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพื่อให้โรงพยาบาลท่าใหม่มีระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลท่าใหม่

ความเป็นมา

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของประเทศ บรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยเน้นให้บุคลากรของรัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประชาชนและภาคีต่าง ๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบมีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการ ซึ่งโรงพยาบาลท่าใหม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้น โรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการ...

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง คำเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

"การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน" หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"หน่วยงาน" หมายถึง โรงพยาบาลท่าใหม่

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลท่าใหม่

๒.ประเภทเรื่องร้องเรียน

ทุกเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๓.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

๓.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

๓.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๓.๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียน...

๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๓.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๓.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.๕.๓ เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๓.๕.๔ คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑.การติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลท่าใหม่

๒.โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑

๓.หนังสือ/จดหมาย ส่งมายัง โรงพยาบาลท่าใหม่ ๒๘ ถ.สรรพกิจ ต.ท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

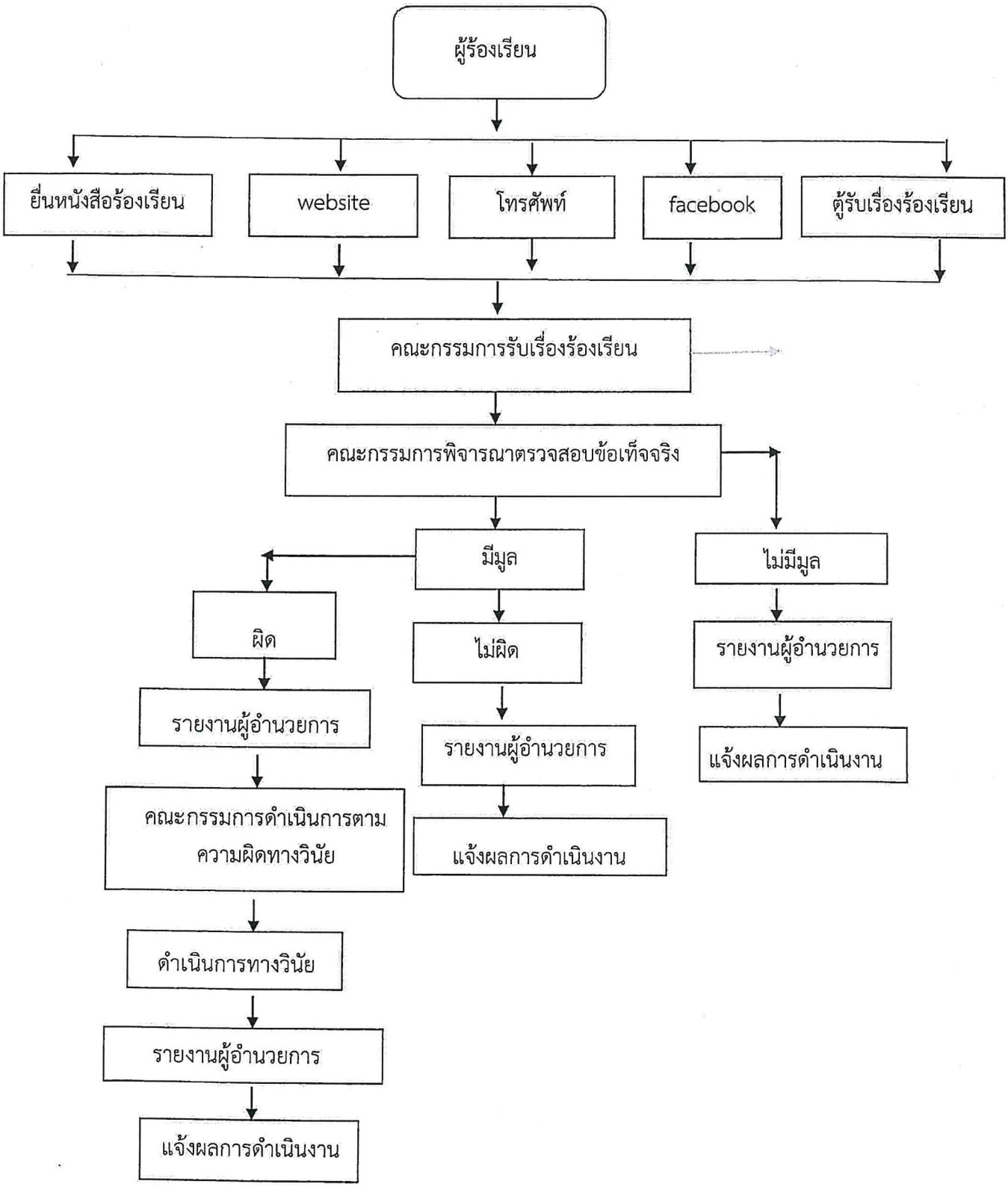
๔.ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าใหม่ จำนวน ๓ จุด

๕.ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

๖.แจ้งเรื่องผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๗.จากช่องทางอื่น ๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม หรือ ศูนย์บริการประชาชน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน.. โรงพยาบาลท่าใหม่..ไตรมาสที่.....ปี งบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือโทรสาร

๔) Internet ๕) ตู้รับความคิดเห็น ๖)หนังสือราชการ

๒) หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร :	หน้าที่ :
	วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : 0

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน

หมายเลขเอกสาร :

สำเนาฉบับที่ : 0

☐ เอกสารควบคุม

☐ เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ Prepare by	ผู้ทบทวน Reviewed by	ผู้อนุมัติ Approved by
วันที่ (Date).....	วันที่ (Date).....	วันที่ (Date).....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าใหม่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลท่าใหม่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่

ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลท่าใหม่.....
วัน/เดือน/ปี : .....๑๓ . ธันวาคม ๒๕๖๕.....
หัวข้อ: เผยแพร่ข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลท่าใหม่
(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :
เผยแพร่ข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลท่าใหม่

Linkภายนอก: .....ไม่มี.....
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)	(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (หัวหน้า)
วันที่..๑๓..เดือน..ธันวาคม.. พ.ศ. ..๒๕๖๕....	วันที่..๑๓..เดือน..ธันวาคม...พ.ศ...๒๕๖๕....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวภัทรพรรณ ชายหาด)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่..๑๓..เดือน..ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๕