คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเพื่อให้โรงพยาบาลท่าใหม่มีระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลท่าใหม่

ความเป็นมา

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของประเทศบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะ๒๐ ปี พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๗๐) ซึ่งโรงพยาบาลท่าใหม่ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้น โรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นตามมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

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 หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่าอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลท่าใหม่

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ทุกเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ทีอยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

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

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔.เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑.การติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลท่าใหม่

๒.โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙,๑๒๘,๑๔๒

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

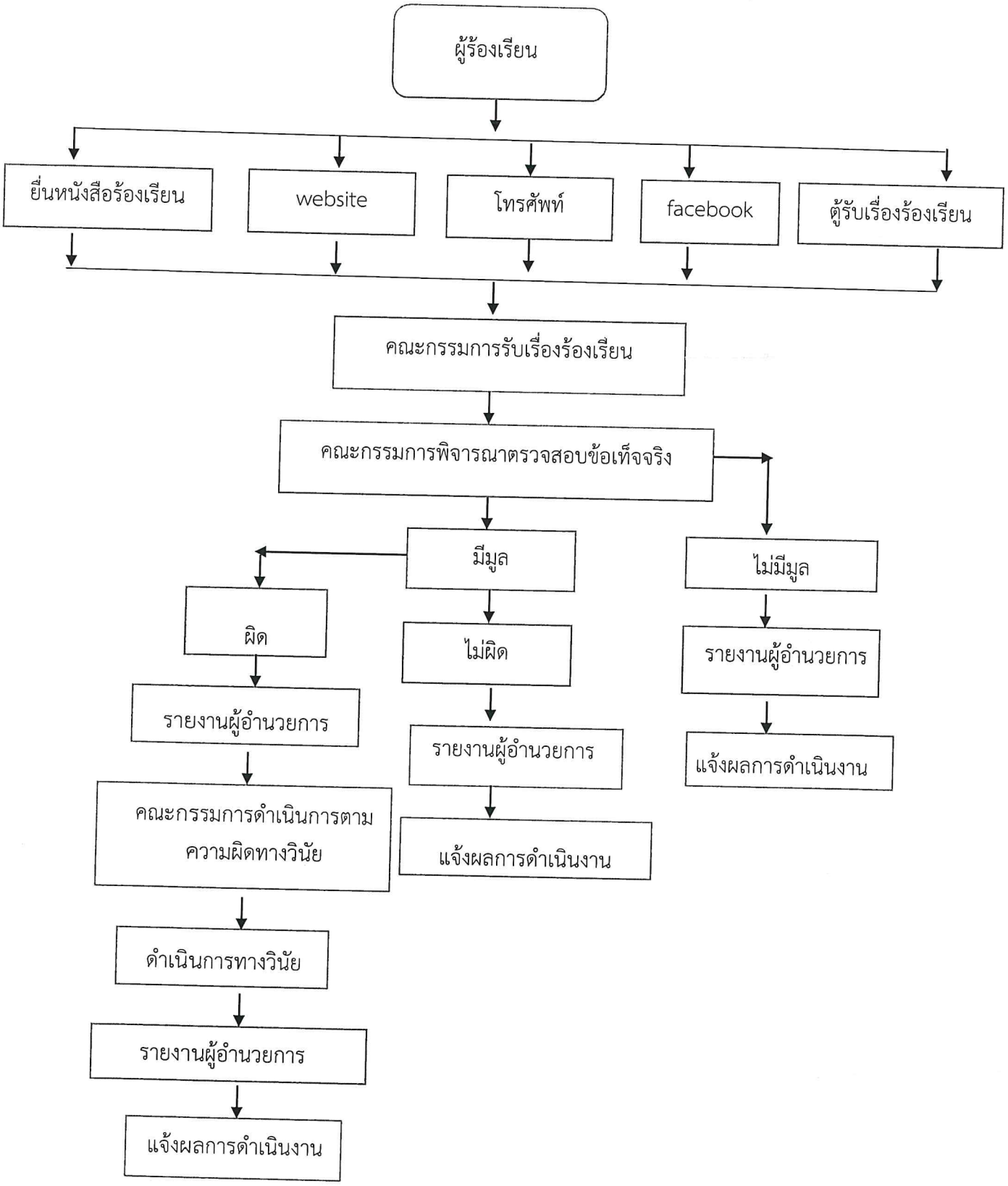
๔.ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าใหม่ จำนวน ๓ จุด

๕.ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ www.thamaihospital.com

๖.แจ้งเรื่องผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๗.จากช่องทางอื่น ๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์บริการประชาชน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่

ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลท่าใหม่.....
วัน/เดือน/ปี : .....๖..... ธันวาคม ๒๕๖๕.....
หัวข้อ: เผยแพร่ข้อมูลคู่มือการดำเนินงานข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและด้านการทุจริตประพฤติมิชอบและช่องทางติดต่อการร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่
(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :
เผยแพร่ข้อมูลคู่มือการดำเนินงานข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและด้านการทุจริตประพฤติมิชอบและช่องทางติดต่อการร้องเรียน โรงพยาบาลท่าใหม่
Linkภายนอก: .....ไม่มี.....
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางวัลชุรี เกาะเสม็ด)	(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (หัวหน้า)
วันที่.....๖.....เดือน...ธันวาคม.. พ.ศ. ..๒๕๖๕....	วันที่.....๖.....เดือน.ธันวาคม...พ.ศ...๒๕๖๕....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐธนา นามประดิษฐ์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
วันที่.....๖.....เดือน..ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๕