

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลหาดง

จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป



สารบัญ

บทที่หน้า

๑. การต่อต้านการทุจริต	
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตามและรายงานผล	๓
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน	๔

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาตรการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต(ศปท.)ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวงส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะแก้หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาล หางดง ได้จัดทำประกาศโรงพยาบาล เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “โรงพยาบาลหางดง ไม่ทนต่อการทุจริต” มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรโรงพยาบาลหางดงมีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลหางดง อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ โรงพยาบาลหางดง สรุปรทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลเมืองปานกระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดโรงพยาบาลหาด

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาลหาด

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือนอกเหนือ

อำนาจหน้าที่

๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อที่อยู่และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่นหมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

ต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่ผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เจริญ/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด

สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.hangdonghospital.com>

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๔ ๑๐๙๐-๙๓ ต่อ ๕๒๒ หรือ ๐ ๘๑๗๘ ๔๗๐๑

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๕๓๔๔ ๑๖๙๓

(๕) ร้องเรียนผ่านตู้ (เอกสาร/บัตรสนเท่ห์/จดหมาย) กล่องรับความความคิดเห็น/

(๖) ร้องเรียนทาง Face book

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

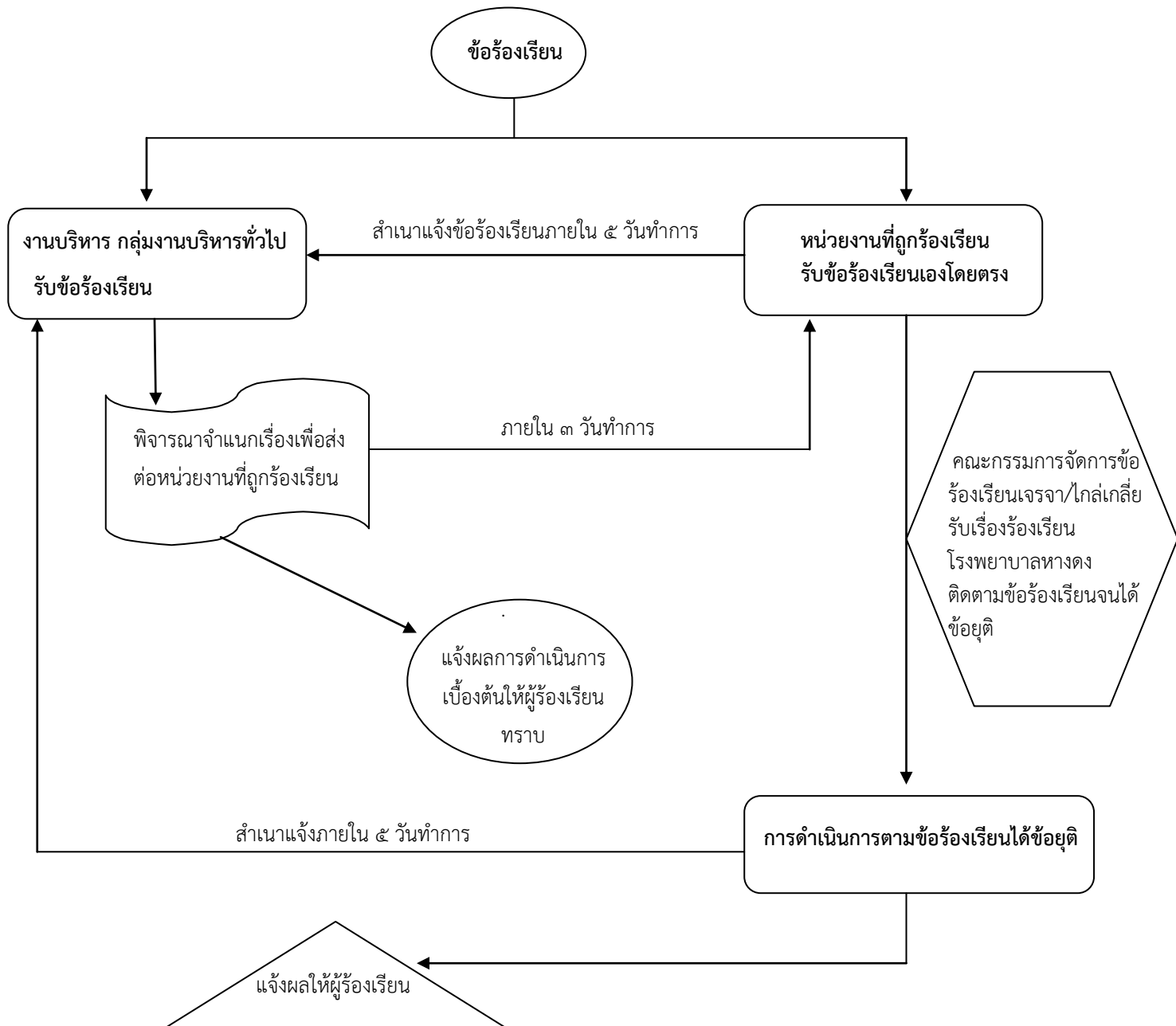
(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดเร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดมีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดต่อไป

๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
.....วันที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดง

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นางสาว/นาง/นาย)..... อายุ..... ปี
 อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบลแขวง/..... อำเภอเขต/.....
 จังหวัด

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน

()

หมายเลขโทรศัพท์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง (ตอบข้อร้องเรียน)



ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลหางดง
๒๖๐ หมู่ที่ ๓ อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่โรงพยาบาลหางดง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ให้แจ้งผู้กล่าวโทษภายใน ๑๕ วัน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลหางดงได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร. ๐๕๓ ๔๔๒๓๙๐๙๖ ต่อ ๕๐๘

โทรสาร ๐๕๓ ๔๔๑๓๖๐

ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ

ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน

๖.ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหางดง
ตามประกาศสำนักงานปลัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
โรงพยาบาลหางดง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหางดง

ชื่อกลุ่มงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ช่องทางการแสดงความคิดเห็น ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

Link ภายนอก <https://hangdonghospital.go.th/hd/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางจินดา จันทูรณ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายบดินทร์ จักรแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยเต่า รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวรัตนภรณ์ ต้อยคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗