

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.) ในสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวงส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการ ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะ กรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะ แก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การ ป้องกันและปราบปราม การ ทุจริตมาตรการ ป้องกัน และ ปราบปราม การ ทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

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/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติการราชการด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ โรงพยาบาลหางดง สรุปทุก ๖ เดือนส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาล เมืองปานกระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของ ส่วนรา ชการไม่ว่าการป ฏิบัติหรือละ เว้น การป ฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายควา มรวมถึงการประ มาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดโรงพยาบาลหาดง

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาล หาดง

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะ นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย 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) การ กระ ทำทั้งหลายที่เป็น เหตุ แห่งการร้อง เรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จ จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดดังกล่าว

- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

ต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เจริญ/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดง

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) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาดทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด เร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

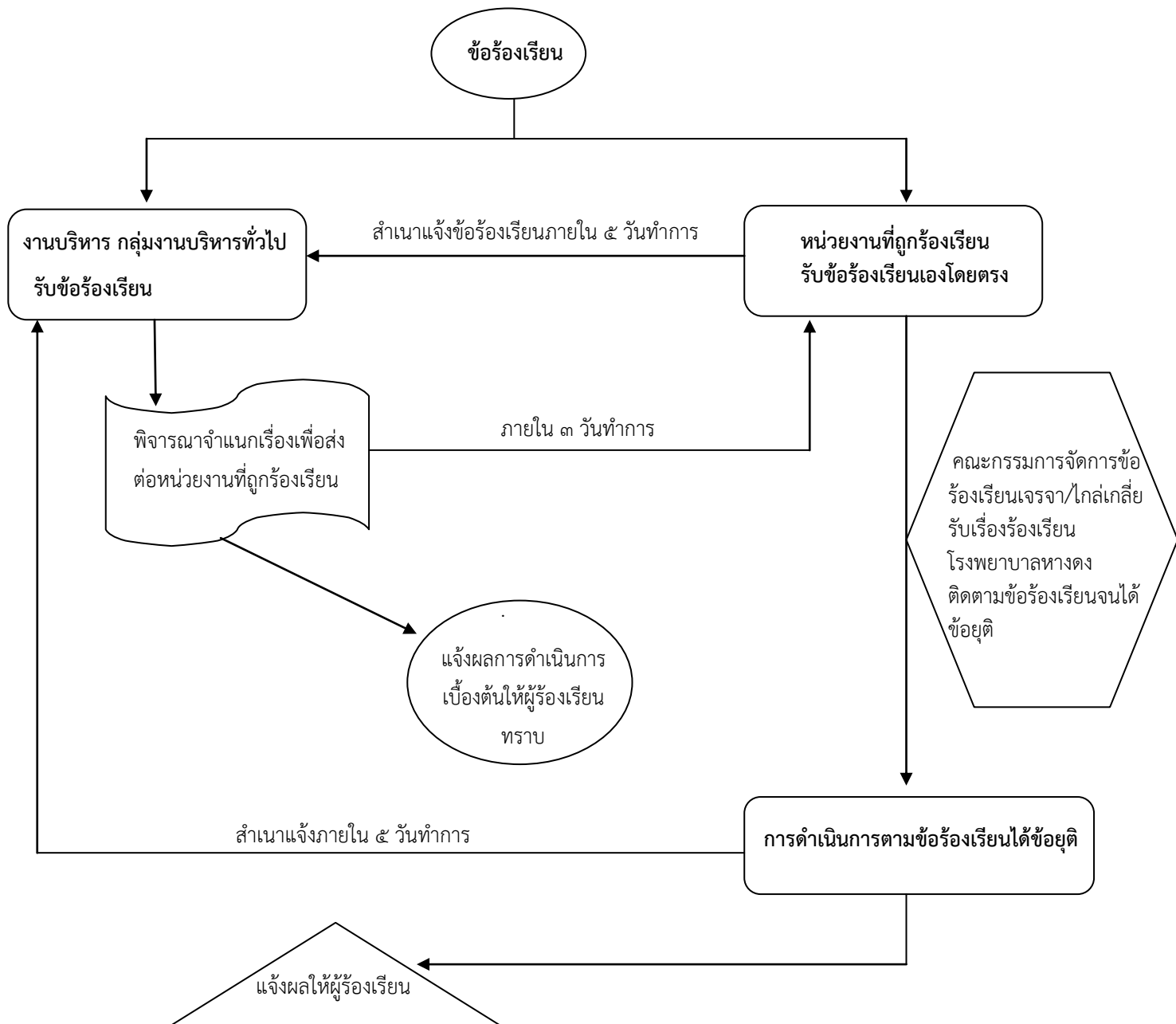
(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด ทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเจรจา/ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหาด มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดต่อไป

๕. ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๖. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาด

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

[illegible]

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลหางดง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
โรงพยาบาลหางดง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหางดง
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- ข้อที่ ๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
- ข้อที่ ๑๓ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ข้อที่ ๑๔ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
- ข้อที่ ๑๖ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)
- ข้อที่ ๑๗ รายงาน,การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)
- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

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

หมายเหตุ :

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
ลงชื่อ
(นางจินดา จันทบุรณ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง
ลงชื่อ
(นางสาวกชพร อินทวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง
วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....
(นางสาวรัตนภรณ์ ต้อยคำ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗