

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเสริมงาม

จัดทำโดย
งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สารบัญ

บทที่หน้า	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
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 ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

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

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงาม ได้จัดทำประกาศโรงพยาบาลเสริม เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “โรงพยาบาลเสริมงามไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรโรงพยาบาลเสริมงามมีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลเสริมงาม อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้องค์กรในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัตินโยบายด้วยความ โปร่งใส และตรวจสอบได้

- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของ โรงพยาบาลเสริมงาม สรุปทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน:ดำเนินการเผยแพร่ปลูกฝังส่งเสริมยกย่องและติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลเสริมงาม กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจรวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดโรงพยาบาลเสริมงาม

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหมายความว่า โรงพยาบาลเสริมงาม

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 เช่นหมายเลข โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

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

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนหรือแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงาม

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงามสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขาฯของคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงาม

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sermngamhospital.go.th/sng/index.php>

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๘๖๑๑๗ - ๘ ต่อ ๑๐๘

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐ ๕๔๒๘๖๑๑๗ - ๘ ต่อ ๑๐๘

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

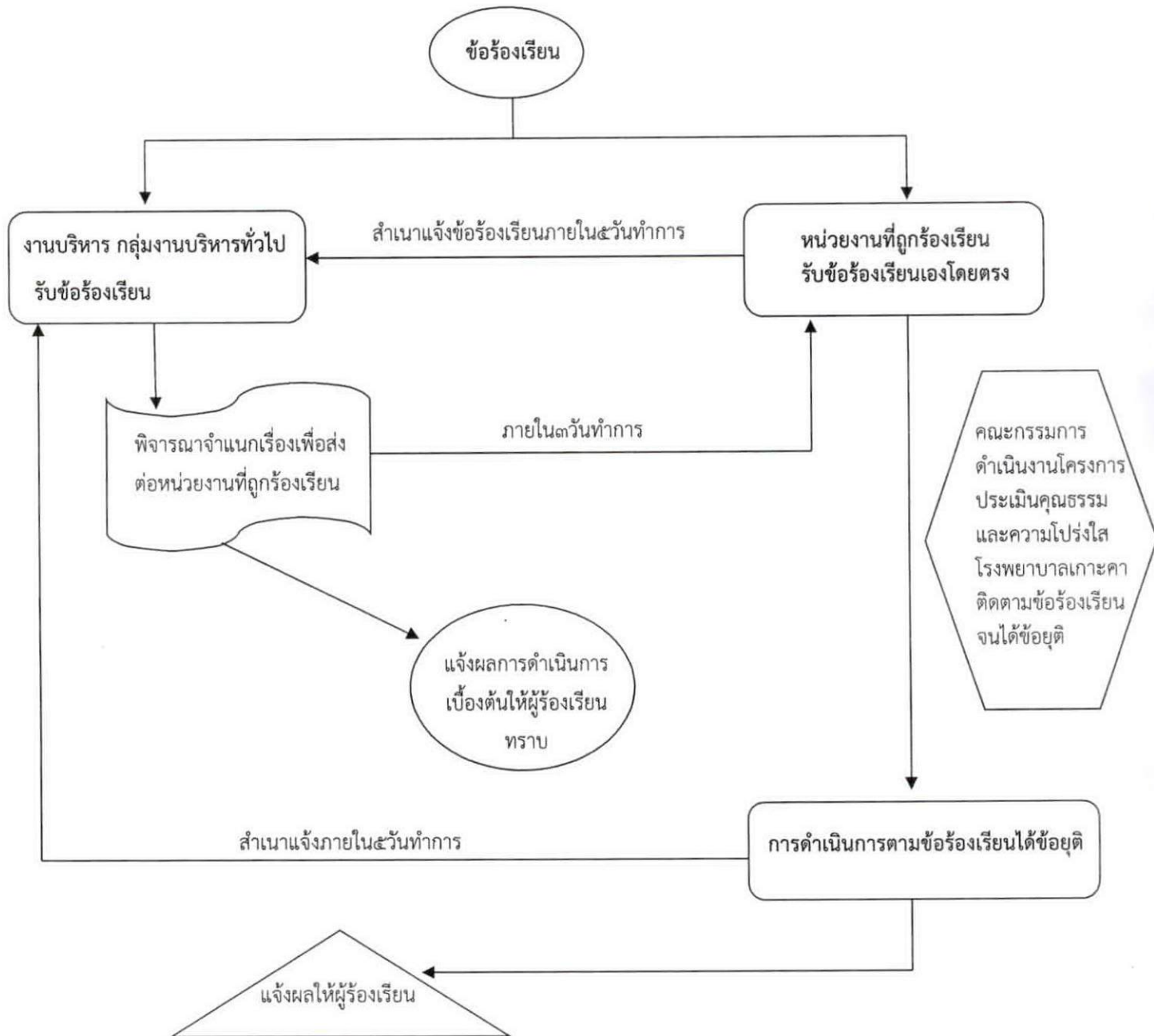
(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงามทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงามเร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงามทราบภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลเสริมงามมีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนนับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสริมงาม ต่อไป

๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต , กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต , กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).คู่มือ แนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment:EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖.

(ปกหลัง)

โรงพยาบาลเสริมงาม

199 หมู่ 1 ตำบลทุ่งงาม อำเภอสว่าง จังหวัดลำปาง

โทรศัพท์ 054-286117-8

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเสริมงาม จังหวัดลำปาง วัน/เดือน/ปี : ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : -คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป -คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) -คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป -คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบ  จ.ส.อ. (นรินทร์ เตียวสันติกุล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกฤษณ์ ทองบรรจบ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสริมงาม วันที่ ๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อริศ ว่างศ์ (นางสาววริดา ว่างศ์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	