



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสามเงา ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕ ๘๐๐๕๙๗-๘ ต่อ ๓๑๑-๓๑๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๐๓๕๐

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ประกาศ เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเงา

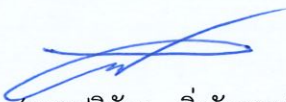
ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในข้อกำหนด หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment) ในส่วนของ EB๑๐ หน่วยงานจะต้องแสดงหลักฐาน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาล และเสนอขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และแสดงหลักฐานนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสามเงา ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

อัมภวรรณ นาสุข
(นางสาวอัมภวรรณ นาสุข)
เจ้าพนักงานพัสดุ

อนุมัติ


(นายปรีฉัตร ยิ่งรังสรรค์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสามเงา

วัน/เดือน/ปี ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
<http://samngao-hospital.go.th/>

รายละเอียดข้อมูล

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสามเงา

Linkภายนอก เว็บไซต์โรงพยาบาลสามเงา <http://samngao-hospital.go.th/>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

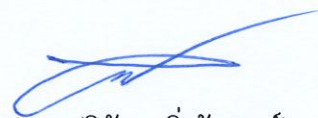
ผู้อนุมัติรับรอง



(นายธนารักษ์ ไชยศิริวัฒนากุล)

ตำแหน่ง นวค.สาธารณสุข

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓



(นายปรีฉัตร ยิ่งรังสรรค์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเงา

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อัมภาณ นาส

(นางสาวอัมภวรรณ นาส)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสามเงา



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสามเงา โดยคู่มือฉบับนี้ได้รับการทบทวนทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลฯ มีความเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสามเงา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒-๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓-๔
ขอบเขตและขั้นตอนดำเนินการ	๕-๘

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสามเงา

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสามเงา เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความ ผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสามเงา จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์ การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูล ของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลสามเงา ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของโรงพยาบาล รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์ จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์, กลุ่มงานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานประกันสุขภาพ งาน ยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสามเงา เลขที่ ๓๗๑ หมู่ ๔ ตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลสามเงา ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่ม งานบริหารทั่วไป , กลุ่มงานประกันสุขภาพ และงานยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็น ธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสามเงา เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวน

เบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลสามเงา ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก และจังหวัดตาก

๖. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสามเงา ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสามเงา เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลสามเงา การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสามเงา โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามเงา <http://samngao-hospital.go.th/>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำ

ความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้
ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มี
สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลสามเงาได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาล
สามเงา

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลสามเงา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับ
การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐

- ๑๖.๐๐ น .

๙. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๙.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทาง สังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดาเนิน การเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
ก) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสามเงา	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๙.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสามเงา หรือบุคคลภายนอก

๙.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสามเงา

๙.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล สามเภา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล ด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเภาว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๑๐.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป/หน่วยประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลสามเภา ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลสารภี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามเภา “รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ”

<http://samngao-hospital.go.th/>

๓. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเภา พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้ งานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้ว รายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเภา พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเภา เก็บข้อมูลในสมุด คุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสามเภา (๖ เดือน/๑๒ เดือน)

๑๐.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสามเภา ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสารภี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามเภา <http://samngao-hospital.go.th/>

- (๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- (๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ
- (๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเงา พิจารณาลงนาม
- (๕) กลุ่มงานบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอ
แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน
- (๖) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน
ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- (๗) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๘) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามเงา
- (๙) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล
และสรุปวิเคราะห์
- (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน
- (๑๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

