

คู่มือการดำเนินงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลมหาราช



จัดทำโดย
กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลมหาราช

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓
๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flowchat)	๕

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติดมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลมหาราช ได้จัดทำประกาศโรงพยาบาลมหาราช เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “โรงพยาบาลมหาราชไม่ทนต่อการทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลมหาราช มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลมหาราช อันจะส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

-ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้

-รับซื้อโรงเรียนกรณีทุจริต ฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ

-จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ของโรงพยาบาลมหาราช สรุปทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ

-ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

-คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริมยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒.คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลมหาราช กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติดิ...

ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็น หรือทาบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า รวมถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดโรงพยาบาลมหาราช

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาลมหาราช

๓. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

อำนาจหน้าที่

๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตาม

สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว

- (๔) ลายมือของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจา หรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถาม และบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราช

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราช สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลมหาราช ซึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราช

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://hospital-ayo.moph.go.th/mrh/> หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียน”

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๓๕๓๘ ๙๐๒๗ ต่อ ๑๐๒

(๔) ร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์ ส่งจดหมายร้องเรียนถึงกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลมหาราช ที่อยู่ ๒๒๔ หมู่ ๖ ตำบลหัวฝั อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๕๐

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

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

๔.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

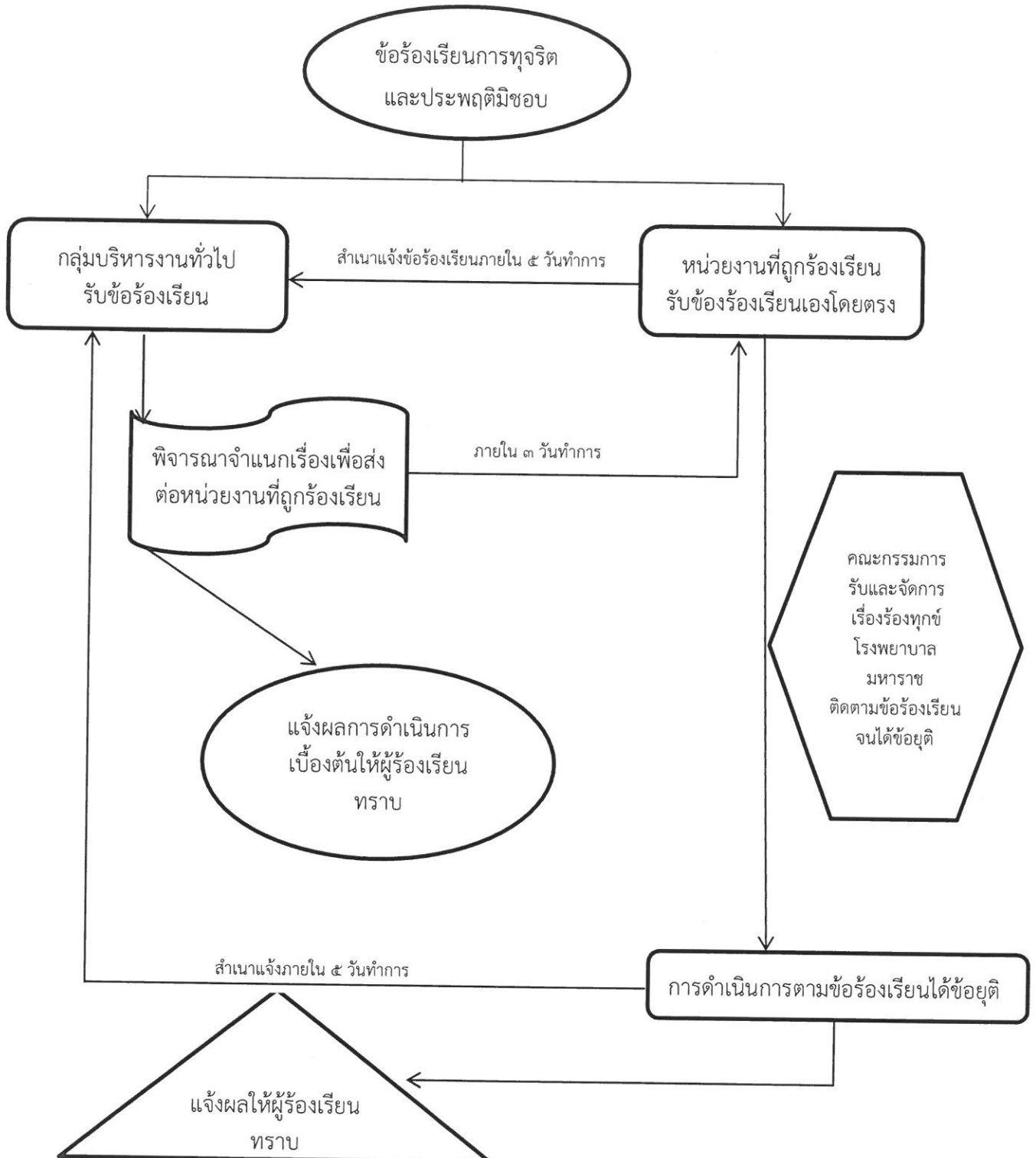
๔.๒ กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราช ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๓ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราชเร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๔.๔ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

๔.๕ คณะกรรมการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน นับแต่วันที่เริ่มปีงบประมาณ เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาต่อไป

๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flowchart)



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลลานสัก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
วัน/เดือน/ปี.....๒ ธันวาคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ.....แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียด.....คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก.....	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ณัฐชยา	ณัฐชยา
(นางสาวณัฐชยา หอมชะเอม)	(นางสาวณัฐชยา หอมชะเอม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓	วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
โกวิท	
(นายโกวิท เอกสุภาพันธ์)	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓	