

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์
อําเภอจุน จังหวัดพะเยา



กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลจุน

ผู้รับผิดชอบ
(นางสาวรัตติยา โยรา)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้อนุมัติ
(นายสุชาญ ปริญญา)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

ฉบับที่ ๖

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจุน

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลจุน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลจุน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนนายจ้างที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท็จ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “เว็บบอร์ด”

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทำการใดที่เป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อบัญญัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโดยไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลจุนได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลจุน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลจุน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลจุน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|---|--|
| ๑) การบริหารจัดการ | การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโดยกัย ไม่ชอบธรรม |
| ๒) วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯ |
| ๓) ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟ณ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ท่า夷บปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ |

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- (๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือซึ่งทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- (๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้วางสร้างกระแสรหรือสร้างข่าว
ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ
หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จระบุหลักฐานพยาน
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามติดตามรัฐมนตรี เมื่อวันที่
๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี
คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์
จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการ
ร้องเรียนของงานโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จำนวน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท็จ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

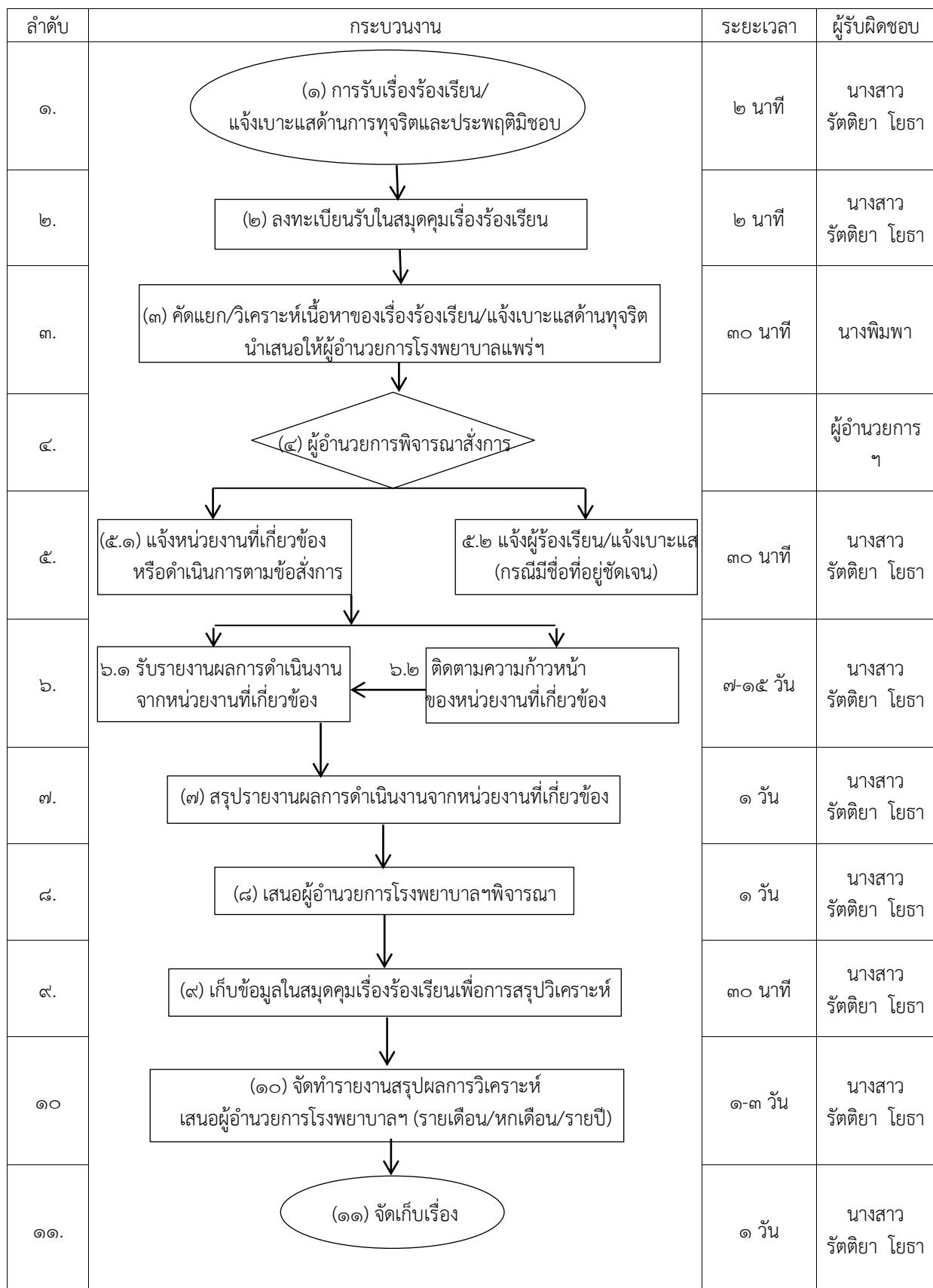
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬาภรณ์

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล จุน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้เลขาธุการฯ ประสานนิติกร สสจ.พะเยา (กรณีรุนแรง) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุนพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลจุน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้
 ๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลจุน โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน
- (๒) ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- (๓) ผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ
 - (๔) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุนพิจารณาลงนาม
 - (๕) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน
 - (๖) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
 - (๗) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน
 - (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
 - (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
 - (๑๑) จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์ | คำอธิบาย |
|-----------|--|
| | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น |
| | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน |

๕. ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

| ช่องทาง | ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | ระยะเวลาการ ตอบสนอง |
|--|--------------------------------|--|------------------------|
| ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความ คิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ | ทุกวัน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๘๔๔๔๔ ๒๐๐ | ทุกวัน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ |
| ร้องเรียนทาง FaceBook | ทุกวัน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ |
| ร้องเรียนผ่านระบบ ไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๓ วันทำการ | ภายใน ๑๕ วัน |
| ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | ภายใน ๑๕ วัน |

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
 อำเภอ..... จังหวัด..... ได้รับความ
 เดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
 จึงคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ นายังโรงพยาบาลจุน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ | |

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ

โรงพยาบาลจุน

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

| |
|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
|--|

| |
|-----------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลจุน |
|-----------------------------|

| |
|-----------------------------------|
| วัน / เดือน / ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ |
|-----------------------------------|

| |
|---|
| หัวข้อ ๑. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒. คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ |
|---|

| |
|------------------|
| รายละเอียดข้อมูล |
|------------------|

- | |
|---|
| ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๑ แผ่น ๒. คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๑ แผ่น |
|---|

| |
|--|
| Link ภายนอก : www.chunhospital.com |
|--|

| |
|------------|
| หมายเหตุ : |
|------------|

| |
|--------------------------|
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล |
|--------------------------|

(นางสาวรัตติยา โยรา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปอำนวยการ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒

| |
|------------------|
| ผู้อนุมัติรับรอง |
|------------------|

(นายสุชาญ ปริญญา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒

| |
|------------------------------------|
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ |
|------------------------------------|

(นางสาวรัตติยา โยรา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปอำนวยการ

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒