



คู่มือ ปฏิบัติการ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบ้านสร้าง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนด้านทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบ้านสร้างฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านสร้าง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังเสนอแนะและร้องเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรม ปฏิบัติผิดปกติ หรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม การจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลบ้านสร้าง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำจำกัดความ	๑
กระบวนการร้องเรียน / เบาะแส	๑
การร้องเรียนกระทำผิด / วินัย	๑
ประเภทเรื่องร้องเรียน / เบาะแส	๒
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบ้านสร้าง

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลบ้านสร้าง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบ้านสร้าง การบรรจุพนักงานกระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว หรือการจ้างเหมาบริการ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

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

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลบ้านสร้าง โดย

๑.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านสร้าง <http://www.bansanghospital.work>

๓. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลบ้านสร้างได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านสร้าง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในหน่วยงาน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารด้านงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบการควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利 เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาและนอเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่างหน่วยบริการ ในช่วงเวลาราชการและนอเวลาราชการ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลบ้านสร้าง หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านสร้าง

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้างว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านสร้าง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลบ้านสร้าง โดย

๑.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านสร้าง <http://www.bansanghospital.work>

๓. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปรายความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ ที่อยู่ หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง (รายเดือน/รายปี) แล้วศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้างเก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านสร้าง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลบ้านสร้าง โดย

๑.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านสร้าง <http://www.bansanghospital.work>

๓. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง

๒. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๔. เจ้าหน้าที่สรุปรายความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง พิจารณาลงนาม

๕. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

๖. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ ที่อยู่ หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

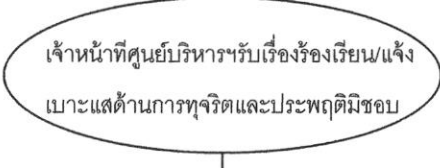
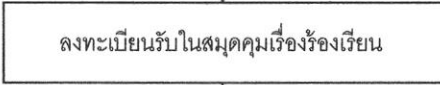
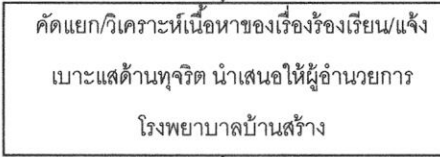

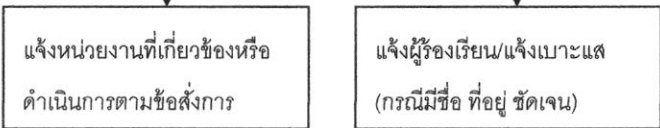
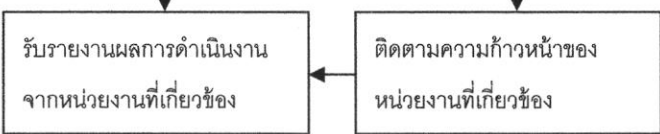
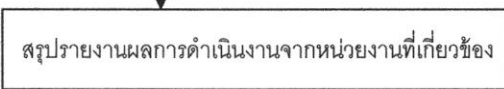
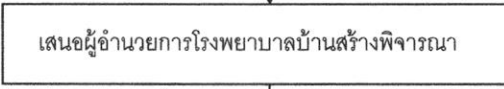

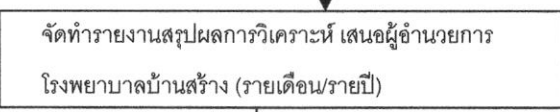
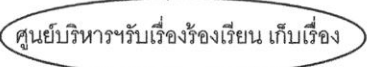
๘. เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง

๙. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

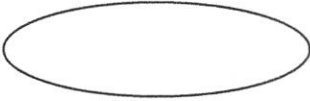
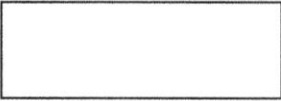
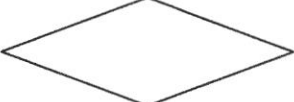

๑๐. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๑๑. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๒		๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๔			เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๕		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๖		๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๗		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๘		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๙		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๑๐		๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๑๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Flowchart

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน