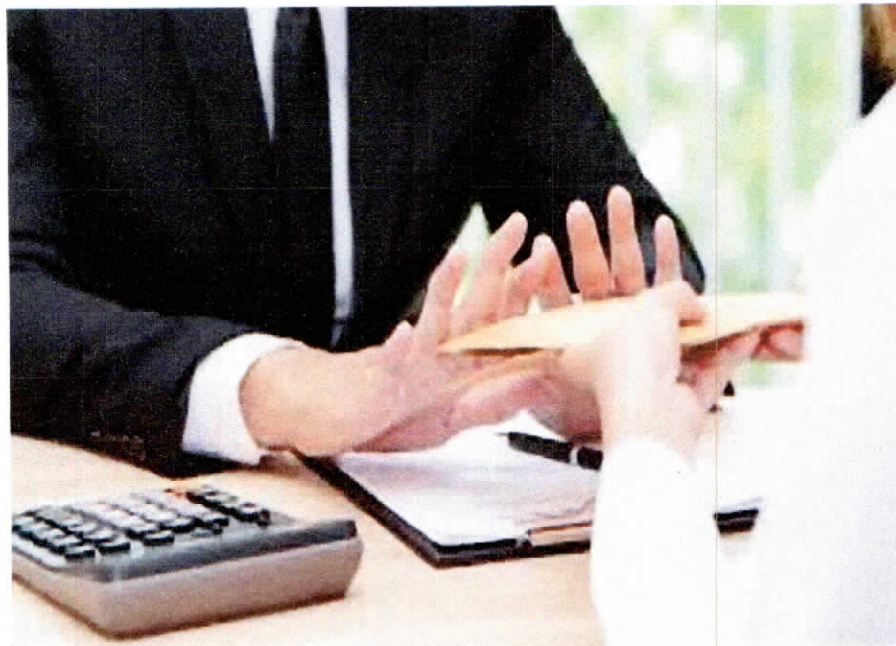


คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลนาดี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลนาดี**

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลนาดี เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาล การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลนาดี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. มาร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาดี

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลนาดีได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนาดี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนาดี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดในสังกัด โรงพยาบาลนาดี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตั้งแต่นั้น จนถึงการได้รับการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาว ของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และ เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ประมวล จริยธรรมข้าราชการ กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัย ข้าราชการ ตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอก เวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วยบริการ หรือต่าง หน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วย บริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่ มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือ โรงพยาบาลนาดี	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการตรวจสอบได้

๔) ระบุ พยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลนาดี หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาดี

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

- เริ่มจากงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของ โรงพยาบาลนาดี ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลนาดี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) หรือ ร้องเรียนผ่านการ Scan QR Code แบบบันทึก

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลนาดี

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. มาร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนาดี

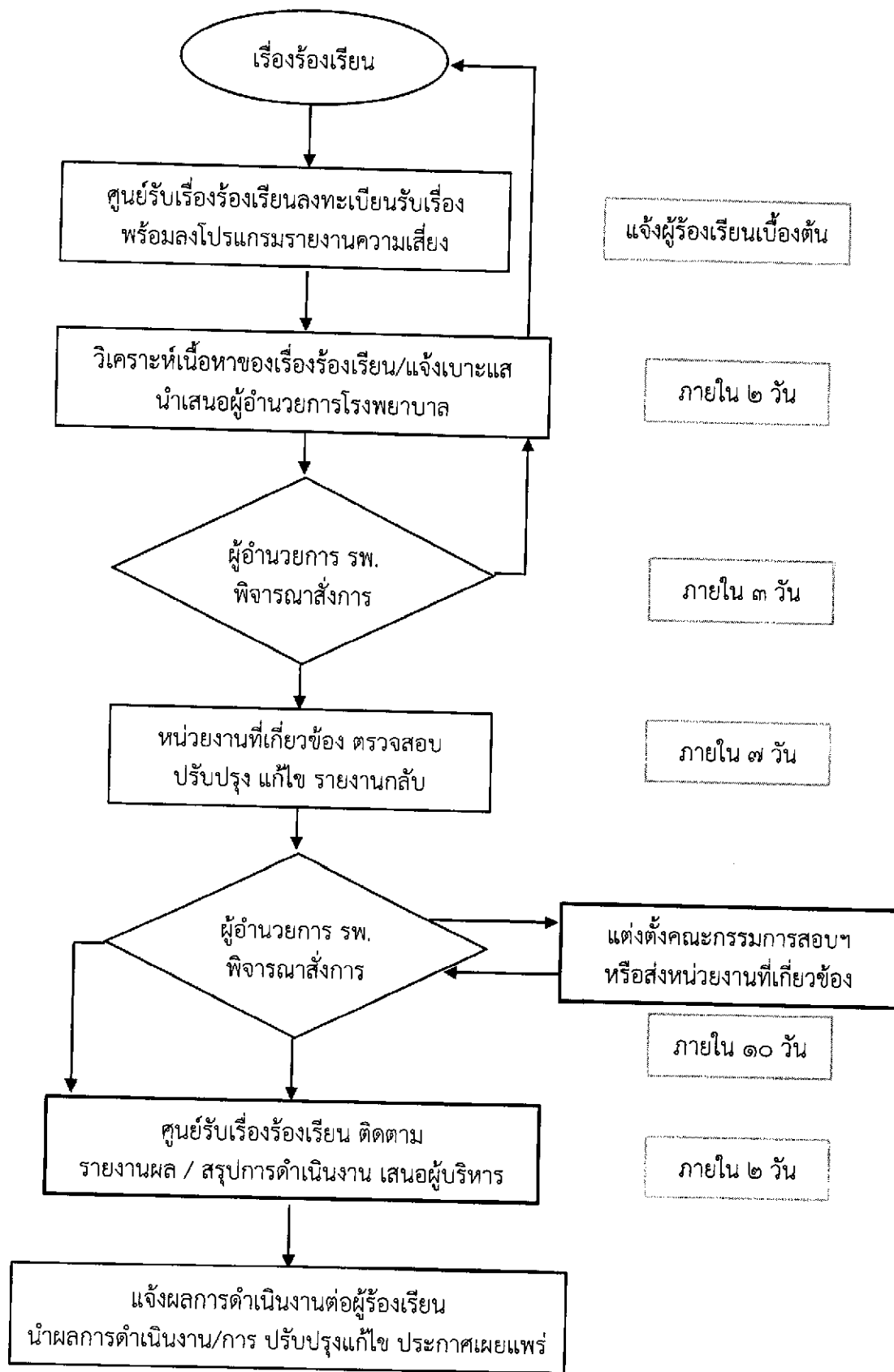
- ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ
- วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุบบันทึกเบื้องต้น นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ
- แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

- รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี)




๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- (๓) วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ
- (๔) สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือ แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อร้องเรียน
- (๕) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- (๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
- (๗) เก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลนาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : ๑. คู่มือการบริหารจัดการเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล : ตามเอกสารที่แนบ ขอเผยแพร่ทาง : เว็บไซต์โรงพยาบาลนาดี https://ndh.go.th/๒๐๒๓/ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	
ผู้อนุมัติ  (นายฤทธิญา จิตต์คำภา) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)  (นางสาวแสงดาว ชาลีแดง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	