



คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเขาสมิง

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
โรงพยาบาลเขาสมิง

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลเขาสมิง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลเขาสมิง ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ หน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกัน ในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลเขาสมิง

เลขที่ ๗๕ ม.๑ ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด ตราด ๒๓๑๕๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง อย่างรวดเร็ว

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง มี ขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วน ราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดตราด “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่อง ร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลเขาสมิง ผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อ ด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลเขาสมิง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๙๖๔๑๔/ Face Book :โรงพยาบาลเขาสมิง เป็นต้น “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาสมิง เช่น พบเห็นการกระทำ อันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการ บรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลเขาสมิง , ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๖๙๖๔๑๔ , ทาง Face Book : โรงพยาบาลเขาสมิง, และการ ร้องเรียนโดยตรงต่อ

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก /วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวน / สอบสวน หาข้อเท็จจริง ๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้ ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง ๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลเขาสมิง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลเขาสมิง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

วัน/เดือน/ปี: ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล :

กลุ่มงานดิจิทัล ได้จัดทำหน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ดังนี้

๑.ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหารหน่วยงาน ๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน ๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมาย

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของหน่วยงานและเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑.๗ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒.วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๒

๕.ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ จำนวน ๓ ระดับ

๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข

๘.นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙.แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐.รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๑.แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่าย

๑๒.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔.คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕.คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ) การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)

การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)

Link ภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ลงชื่อ (นายจักรพงศ์ ภูซังค์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล วันที่๒๗..../....ธันวาคม../.๒๕๖๗...	ผู้อนุมัติรับรอง ลงชื่อ (นายภัทรพล บุญคู่) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสมิง วันที่.....๒๗..../....ธันวาคม../.๒๕๖๗...
ผู้รับผิดชอบการนำเสนอข้อมูลขึ้นเผยแพร่ จักรพงศ์ โปธิ์สลัก (นายจักรยuthi โพธิ์สลัก) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่.....๒๗..../....ธันวาคม../.๒๕๖๗...	