

คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการความเสี่ยง

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๗. ขั้นตอน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันละปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ของเทศบาลตำบลขุนหาญและเทศบาลตำบลสิทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการทุจริตโดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้รับความคิดเห็น ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญที่ www.Khunhanhos.go.th ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan ๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทุเดย์ ๕) กล่องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๖๖๙๔๑๔-๑๘ ๗) Line official ๘) ร้องเรียนโดยตรงด้วยตนเอง ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnace)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การดูแลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnace) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคคลกรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของโรงพยาบาลรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นกาปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจรรยาธรรมตามประมวลจรรยาธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบและการคຸ້ມครองจรรยาธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ผู้รับความคิดเห็น
- ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ที่ www.Khunhanhos.go.th
- ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan
- ๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทูเดย์
- ๕) กล่องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ
- ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๖๖๙๔๑๔-๑๘
- ๗) Line official (Line OA)
- ๘) ร้องเรียนโดยตรงด้วยตนเอง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

*ช่องทางดังนี้

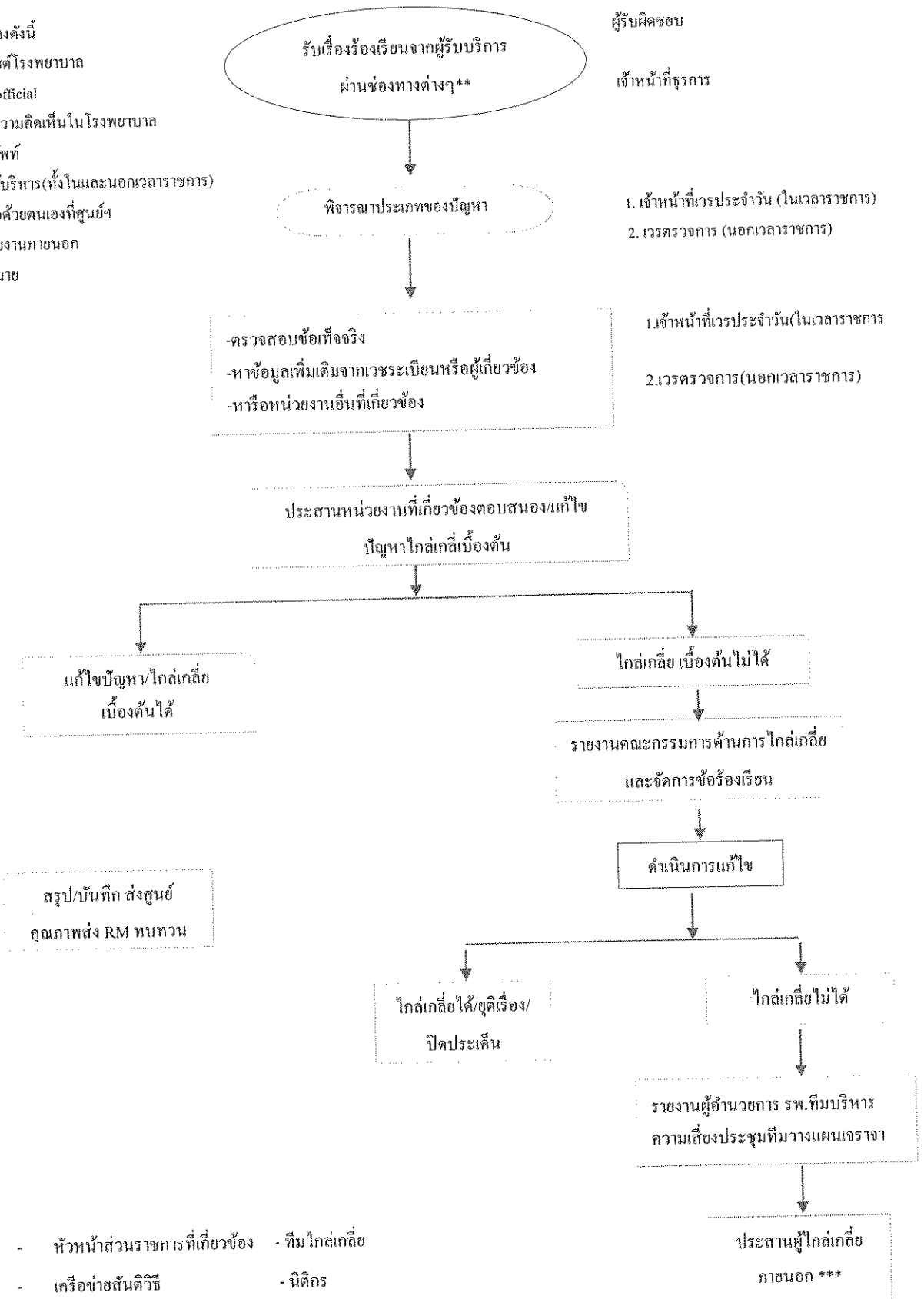
- เวบไซตฺโรงพยาบาล
- Line official
- ผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล
- โทรศัพท์
- ผ่านผู้บริหาร(ทั้งในและนอกเวลาราชการ)
- ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ
- หน่วยงานภายนอก
- จดหมาย
- ฯลฯ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ธุรการ

1. เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน (ในเวลาราชการ)
2. เวนรตรวจการ (นอกเวลาราชการ)

1. เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน(ในเวลาราชการ)
2. เวนรตรวจการ(นอกเวลาราชการ)



**

- หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง - ทีมใกล้เกล็ด
- เครือข่ายสันติวิธี - นิติกร

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลขุนหาญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	- กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน ภายใน ๑ วัน ไม่เกิน ๗ วันทำการ	- กรณีเรื่องซับซ้อน ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านไลน์	ทุกวัน		
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน		

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลขุนหาญพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- ๑)จำนวน..... ชุด
- ๒)จำนวน..... ชุด
- ๓)จำนวน..... ชุด
- ๔)จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)