



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard
Operation Procedure)

โรงพยาบาลเวียง

๒๖๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

โทรศัพท์ ๐๙๓-๖๕๕๔๔๑ - ๔๔๒ โทรสาร ๐๙๓-๖๕๕๐๐๘

Email : Waeng๑๑๔๔๐.Hospital@gmail.com



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard
Operation Procedure)

ผู้รับผิดชอบ นางกนกพร สุขเพชร
(นางพรรณทิพา สุขเพชร)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ นางกมลรัตน์ เหมมูล
(นางกมลรัตน์ เหมมูล)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติโดย นายวันเตาเพ็ก แวดือราแม
(นายวันเตาเพ็ก แวดือราแม)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุคีริน รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแวง โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไปเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลแวงให้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแวง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
๓. ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินการ	๕-๖
๓.๒ ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๗
๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
๕. การจัดเก็บเอกสารและผู้มีสิทธิ์เข้าถึง	๘
๖. ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
ภาคผนวก	
- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเวียง

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลเวียง

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเวียง รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลเวียง โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๗

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเวียง และดำเนินการรับเข้าระบบงานสารบรรณของโรงพยาบาลเวียง

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเวียง โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อยรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

/สรุปผลการ...

๔. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทราย

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓-๖๕๕๔๔๑ และ ๐๗๓-๖๕๕๔๔๒ เว็บไซต์โรงพยาบาลแวง www.waenghospital.com

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทรายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายในเวลา ๓ - ๕ วันทำการ

๕. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทราย

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลแวงได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแวง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่งการพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติดมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังชัดเจน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดัง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลแวง หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแวง

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสดังผู้มีสิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

/กรณี...

กรณีการระบุชื่อผู้กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากกลุ่มกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียนคัดแยก หนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวนแล้ว รายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง ทุกๆ ๖ เดือนแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแวง เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลแวง

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลแวง โดยต้องดำเนินการทันที เมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

/๕. ดำเนินการ...

๕. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๖๕๙๔๔๑ และ ๐๗๓-๖๕๙๔๔๒
เว็บไซต์โรงพยาบาลแวง www.waenghospital.com

๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๗. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้อำนาจการโรงพยาบาลแวง
ทราบพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

๘. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๙. ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายในเวลา

๓ - ๕ วันทำการ

๑๐. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวงทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๑๑. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ
หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนราธิวาส สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบ ข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง พิจารณาลงนาม

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/
หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
(ทุกๆ ๖ เดือน) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดเก็บเรื่อง

..../๓.๒ ผังกระบวนการ

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒.	๒. ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓.	๓. คัดแยก/วิเคราะห์ของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอในชั้นคณะกรรมการสอบสวน	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๔.	๔. ผอ.รพ.แจ้งพิจารณาสั่งการ	๑ - ๒ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๕.	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการติดตามผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการ	๒ - ๓ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ - ๑๕ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๗.	๗. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๘.	๘. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแจ้งพิจารณา	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๙.	๙. เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๑๐.	๑๐. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแจ้ง (ทุกๆ ๖ เดือน)	๓ วัน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
๑๑.	๑๑. จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน

๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๕. การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียนการ ทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ ของโรงพยาบาลแวง	โรงพยาบาลแวง	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	๑ ปี (ทบทวน)
	เว็บไซต์ โรงพยาบาลแวง www.waenghospital.com	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน	Available

ผู้มีสิทธิเข้าถึง

บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และบุคคลภายนอก

๖. ระบบการติดตามและประเมินผล

๖.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขปัญหา

๖.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๖.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน