

คู่มือ

ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

โรงพยาบาลบางบ่อ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางปะนนนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลบางปะนน ได้นำเสนอขอบเขตขั้นตอน การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และแบบฟอร์ม/เอกสารเกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในโรงพยาบาลบางปะนน และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางปะนน แก่ผู้มารับบริการและประชาชนโดยทั่วไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. มาตรฐาน	๔
๑๐. Flow การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางปะ	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์	

คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลบางบ่อ เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลบางบ่อ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลบางบ่อ จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการอย่างปลอดภัย โปร่งใส เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถามขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลบางบ่อ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งอยู่ ณ ห้องมีตราภาพ โรงพยาบาลบางบ่อ เลขที่ ๘๘ หมู่ ๑ ตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดตั้งศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบอยู่ที่ ศูนย์สิทธิประโยชน์เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบโดยกำหนดให้มี เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วย บริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางบ่อ เพื่อนำข้อร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบหรือ สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของ หน่วยงานทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของ แต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลบางบ่อตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้ง ศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่ กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อ ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๖. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้กำหนดให้มี รายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการ

/ตรวจสอบ...

ตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๗.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๗.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๘.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๓ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๘.๔ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๘.๕ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘.๖ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๗ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘.๘ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รายงานประจำเดือนให้คณะกรรมการ ITA ของโรงพยาบาล

หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียน มี

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๓๓๘ ๑๑๓๓

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางบ่อ

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน มาที่ห้องมิตรภาพ โรงพยาบาลบางบ่อ เลขที่ ๘๙ หมู่ ๑ ตำบลบางเพรียง

อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๖๐

๔. ตู้ตาสับปะรดของโรงพยาบาลบางบ่อ

๕. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ

/ซึ่งใน...

ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๓๓๘ - ๑๑๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook: โรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ส่งหนังสือร้องเรียน มาที่ห้องมิตรภาพ โรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้ตาสับปรดของโรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ https://www.bangbohos.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

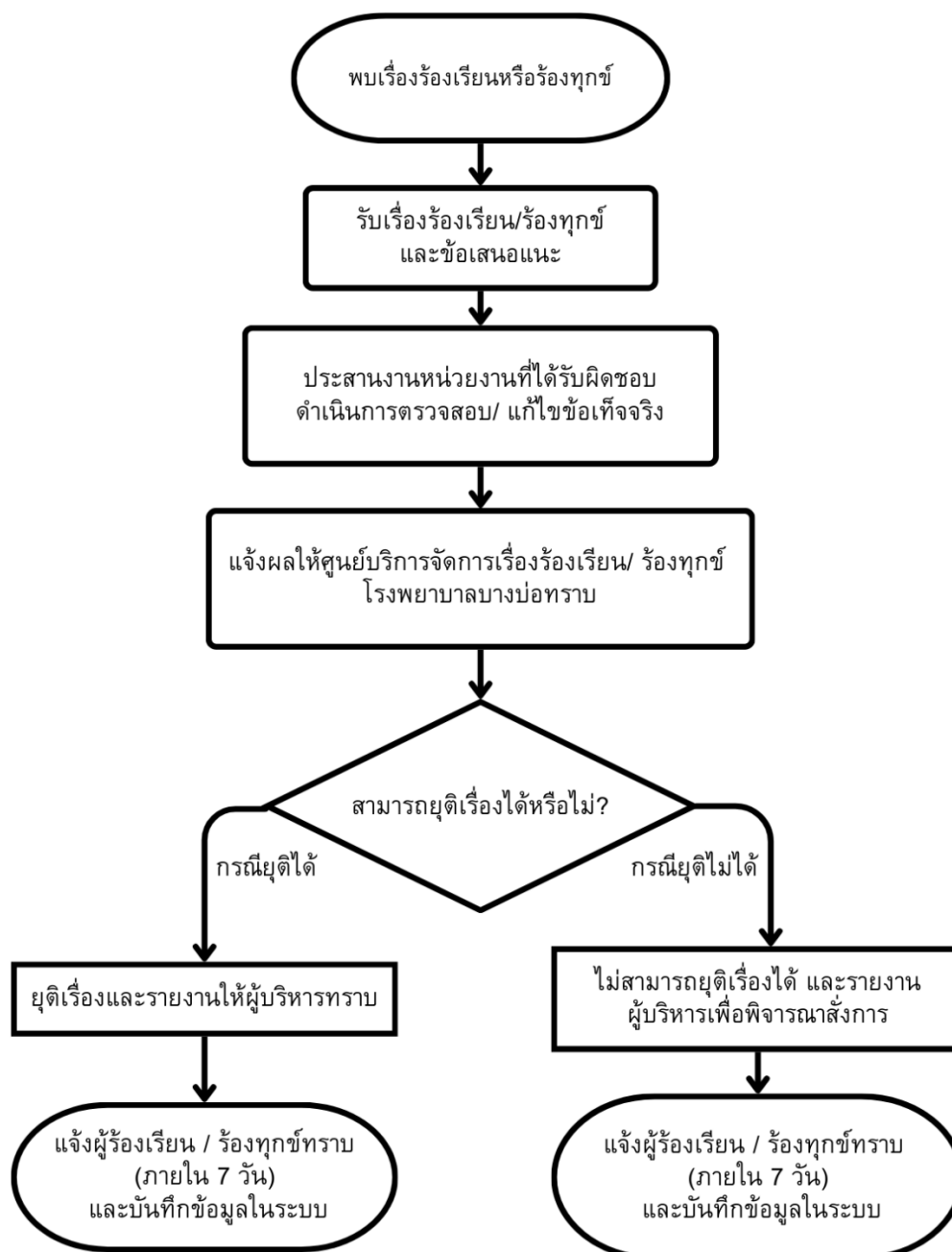
๙. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทาง การร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะดำเนินการรายงานผู้บริหาร พิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือ พิจารณาส่ง เรื่องต่อให้หน่วยบริการตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ ศูนย์ข้อมูลและ เทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ รายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้ว เสร็จภายใน ๗ วันทำการ

Flow การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางบ่อ



ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐๒-๓๓๘-๑๑๓๓

ที่ วันที่

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบ่อ

ด้วย เมื่อวันที่..... เวลา..... ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับ ร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขอข้อมูล/เอกสาร
จาก.....

- ด้วยตนเอง.....
 - หนังสือร้องเรียน.....
 - ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล.....
 - อื่นๆ (ระบุ).....
- มีใจความสรุปว่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ดำเนินการ

- ส่งเรื่องไปยัง.....
- ดำเนินการตามหนังสือ ที่.....
- ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการเอง.....
- อื่นๆ