



คู่มือปฏิบัติการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลดอนโดน
จังหวัดสตูล

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลควนโดน มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ และขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและภาคีเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ในการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลควนโดน ได้ร่วมกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนา รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน/โครงการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และบรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานงาน ติดตาม และกำกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ โรงพยาบาลควนโดนได้กำหนดช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีระบบ มีมาตรฐาน และสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลควนโดน จึงได้จัดทำและทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลควนโดน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลควนโดน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความเชื่อมั่นในการบริหารราชการของ โรงพยาบาลควนโดน ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลควนโดน

โรงพยาบาลควนโดน

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการและการให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลควนโดน ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขปัญหการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบได้โดยสะดวก และได้รับการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม ดังนั้น เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การตรวจสอบข้อเท็จจริง การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการติดตามผลการดำเนินงาน เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม โรงพยาบาลควนโดนจึงจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และให้การดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลควนโดน
๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐาน
๓. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้รับความสะดวกในการร้องเรียน และได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
๔. เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้
๕. เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลควนโดน
๖. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลควนโดน

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานแจ้งต่อโรงพยาบาลควนโดน เพื่อขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการดำเนินงานของบุคลากรหรือหน่วยงาน

การแจ้งเบาะแส หมายถึง การให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานนำไปตรวจสอบ

การทุจริต หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือระเบียบ

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือหลักธรรมาภิบาล

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อโรงพยาบาลควนโดน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลควนโดน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ และแนวทางต่าง ๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในองค์กร รวมทั้งประสานและบูรณาการการดำเนินงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับนโยบายของทางราชการ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนโดน เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลควนโดน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบายของรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับติดตาม ให้กลุ่มงาน/หน่วยงานภายในโรงพยาบาลควนโดน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งมาตรการและแนวทางที่กำหนด

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลควนโดน ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบเบื้องต้น การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามผล และการรายงานผลการดำเนินงาน

๔. ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของบุคลากรในโรงพยาบาลควนโดน ให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมและหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และยึดประโยชน์ส่วนรวม

๕. ประสานงานและบูรณาการการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม กับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนโดน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด

๗. สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กับหน่วยงานหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลควนโดนจัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลควนโดน
๒. ทางโทรศัพท์ ของโรงพยาบาล หมายเลข ๐๗๔-๗๕๕๐๖๖ ต่อ ๑๐๐,๑๒๐,๑๓๔
๓. ทางไปรษณีย์ ส่งถึงโรงพยาบาลควนโดน
๔. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
๕. ทางสื่อสังคมออนไลน์ของโรงพยาบาล เช่น Facebook Page “โรงพยาบาลควนโดน จังหวัดสตูล”

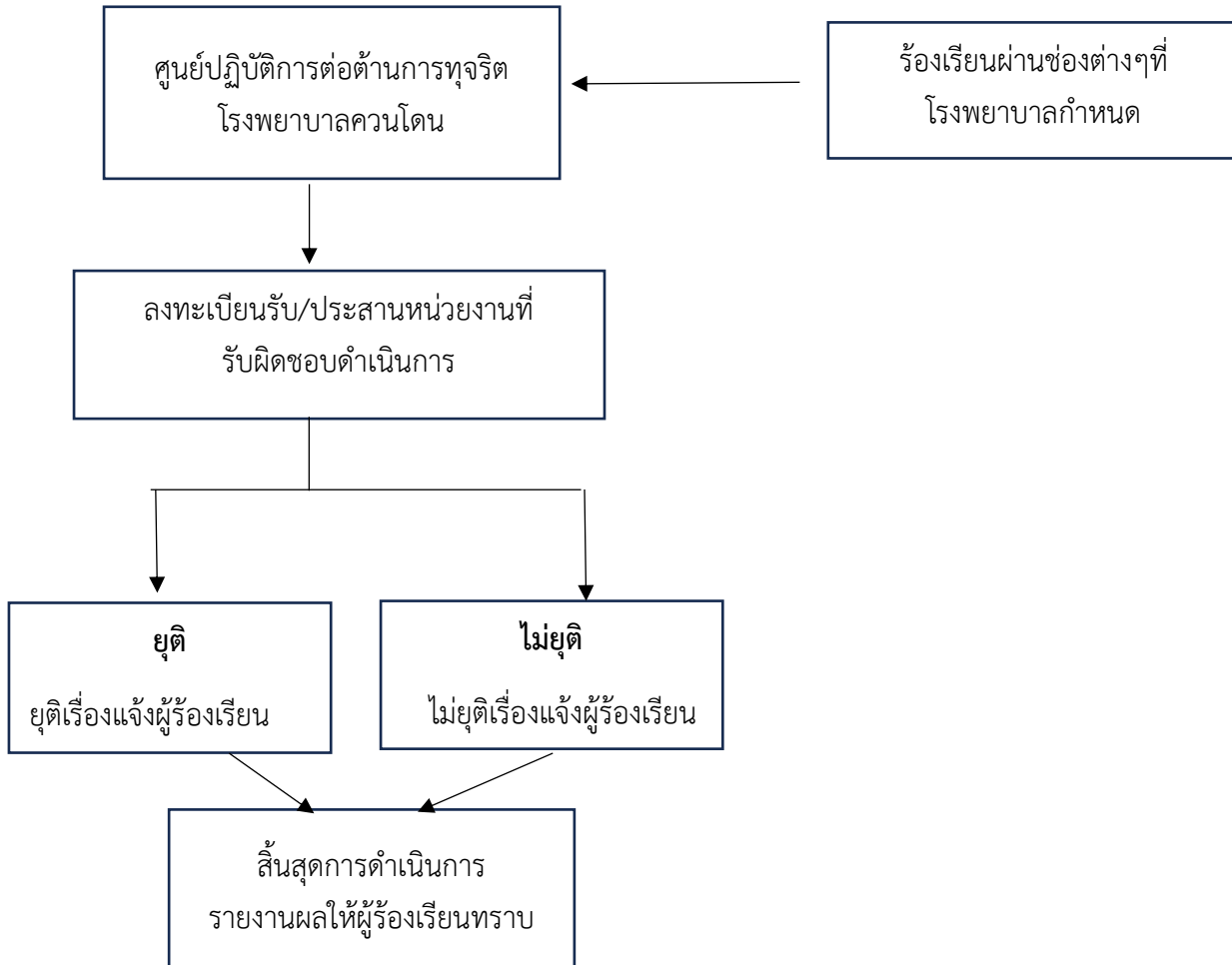
๖. ช่องทางรับความคิดเห็น/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ



๙. ระยะเวลาการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กำหนดแนวทางระยะเวลา ดังนี้

ขั้นตอน	ระยะเวลาโดยประมาณ
รับและลงทะเบียนเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ
ตรวจสอบและคัดกรองเบื้องต้น	ภายใน ๓ วันทำการ
เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ	ภายใน ๓ วันทำการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ตามความเหมาะสมของเรื่อง
สรุปและเสนอผลการตรวจสอบ	ภายหลังการตรวจสอบแล้วเสร็จ
แจ้งผลผู้ร้องเรียน	ภายหลังมีผลการดำเนินการและสามารถแจ้งได้

หมายเหตุ: กรณีเรื่องมีความซับซ้อน มีเอกสารหรือพยานหลักฐานจำนวนมาก หรือจำเป็นต้องประสานหน่วยงานอื่น อาจใช้ระยะเวลาเกินกว่าที่กำหนด โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานความก้าวหน้าและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลควนโดน
อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ๙๑๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนโดน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....
เลขบัตรประชาชนถือบัตร..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลควนโดน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียนหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

.....
ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนโดน

.....
ลงชื่อ.....
(.....)