
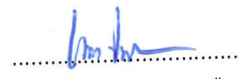
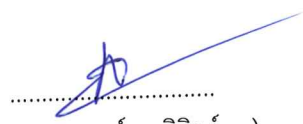


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลกลาง

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลกลาง	
วัน/เดือน/ปี๒๔ มกราคม..๒๕๖๕.....	
หัวข้อ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน,คู่มือการปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบโรงพยาบาลกลางในเว็บไซต์โรงพยาบาลกลาง	
รายละเอียดข้อมูล ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน,คู่มือการปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบโรงพยาบาลกลางในเว็บไซต์โรงพยาบาลกลาง	
Linkภายนอก:	
หมายเหตุ	
<p>ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางแสงดาว พรหมชนิจ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่.. ๒๔..มกราคม..๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุญาตรับรอง</p>  <p>(นายบรรพต ปานเคลือบ) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(...นายสมบูรณ์ คาวิจิตร...) ตำแหน่ง..นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ...</p>	

คู่มือปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลกลาง
จังหวัดภูเก็ต

คำนำ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกลางมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่งด้วย การร้องเรียนด้านการบริหารจัดการวินัยข้าราชการ ค่าตอบแทน ชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ให้ดำเนินการคู่มือปฏิบัติการดำเนินการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้

โรงพยาบาลกลาง

๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สารบัญ

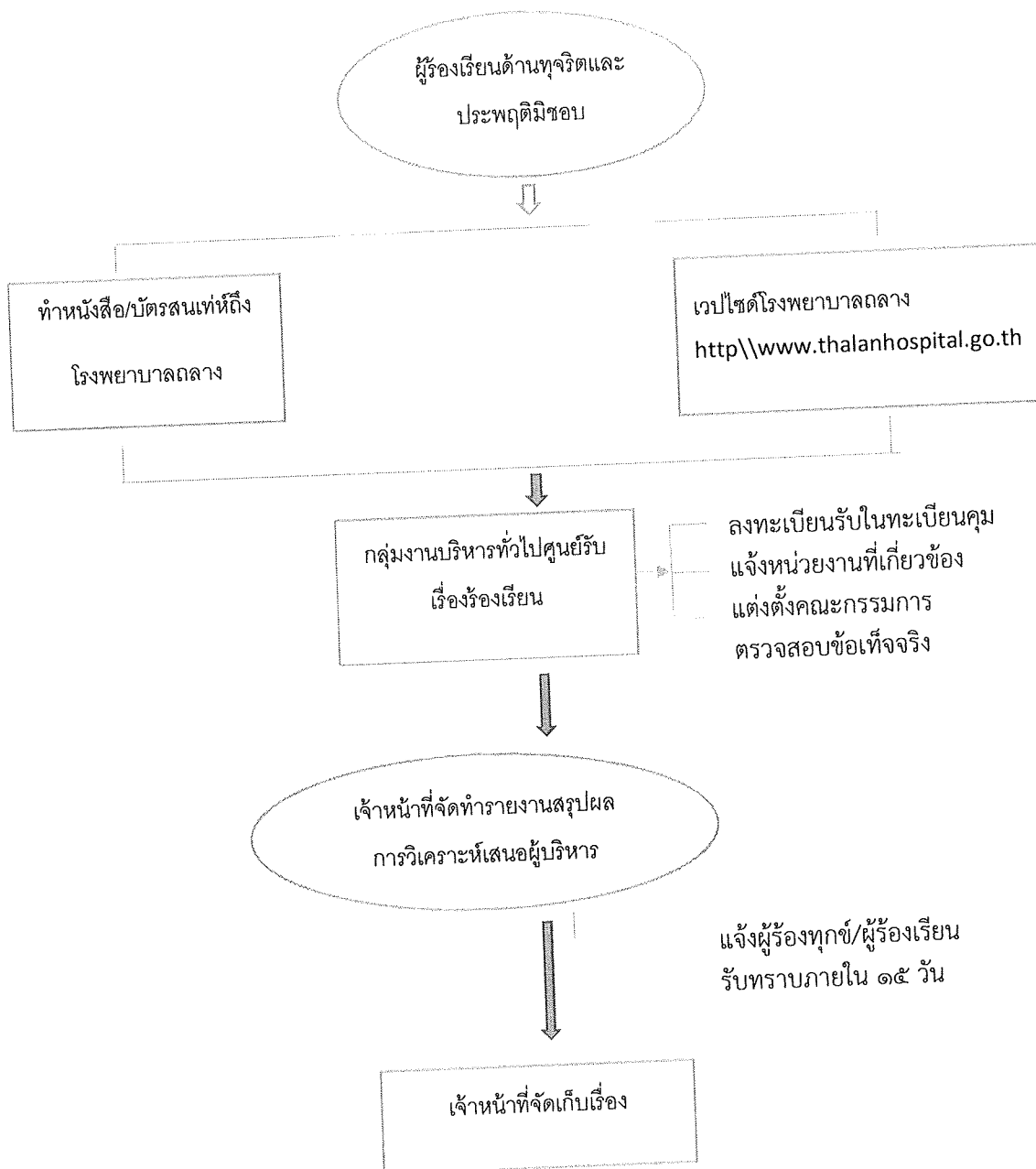
เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ คำนำ	
ส่วนที่ ๒	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ แนวปฏิบัติ	๑
กระบวนการ การรับเรื่องร้องเรียน	๒
คำจำกัดความ	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	๕
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลกลาง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลกลาง

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลาง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลกลาง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลกลาง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลกลาง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"

<http://www.thalanghospital.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต

หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลกลางได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบนางแสงดาว พรหมจันทร์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลกลาง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสใน
สังกัดโรงพยาบาลกลาง

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข
หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔.ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลกลาง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถระบุพยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลกลางหรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกลาง

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลางว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกลาง ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลกลาง โดย

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลกลาง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"<http://www.thalanghospital.go.th>

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานกลุ่มงานบริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลกลางพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานดำเนินการ ตรวจสอบได้ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง (รายเดือน/รายปี) แล้ว กลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของโรงพยาบาลกลาง ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลกลาง โดย

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ เว็บไซต์โรงพยาบาลกลาง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" <http://www.thalanghospital.go.th>

๒. เจ้าหน้าที่ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาช่องเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ

ประพฤติชอบ

๔. เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลางพิจารณาลงนาม

๕. เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ

ตรวจสอบข้อร้องเรียน

๖. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น

ภายใน ๑๕ วัน

๗. เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. เจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง

๙. เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๑๐. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๑๑. เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒	ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔	ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		
๕	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๖	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๗	สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๘	เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณา	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๙	เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑๑	กลุ่มงานบริหารทั่วไปเก็บเรื่อง	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป