

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลท่าสองยาง

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๒
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	๒
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	๒
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	๓
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๓
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓
๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียน	๔

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง ได้จัดทำประกาศเจตจำนงสุจริต มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าสองยาง มีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลท่าสองยาง อันจะส่งผลต่อการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการที่ระบุในแผนปฏิปัติราชการ ด้วยความ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- รับข้อร้องเรียนกรณีทุจริตฯ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจนได้ข้อยุติ
- จัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ สรุปรทุก ๖ เดือน ส่งผู้บริหารทราบ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน : ดำเนินการเผยแพร่ ปูกล้าง ส่งเสริม ยกย่อง และติดตามสอดส่อง การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตนตามประมวล จริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลท่าสองยาง กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ **ทุจริต** หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพจน์มิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดโรงพยาบาลท่าสองยาง

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาลท่าสองยาง

๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มี อำนาจหรือ

นอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล

เป็นต้น

- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจา หรือ ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถาม และบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง คณะกรรมการดำเนินงาน โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รับดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งข้อร้องเรียน หรือ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นเลขานุการของ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาล เกาะคา

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.thasongyang.com

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๕ ๕๘๘ ๒๕๖

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียนแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยางทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๓) ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรีบดำเนินการตามข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ และให้คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง เร่งรัดและติดตาม ข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดำเนินการของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง ทราบภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรม และ ความโปร่งใสโรงพยาบาลท่าสองยาง มีหน้าที่จัดทำรายงาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณ เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าสองยางต่อไป

๕. Flowchart การจัดการต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

