



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลขอนแก่น

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลขอนแก่น ได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลขอนแก่นหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลขอนแก่น เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ

งานข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลขอนแก่น

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		๒
สารบัญ		๓
บทที่ ๑	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๒	ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๗
บทที่ ๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘

บทที่ ๑

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลขอนแก่น รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนโดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลขอนแก่น ถนนอัครวิถี ตำบลขอนแก่น อำเภอขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา ๘๐๒๑๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ บัตรแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อโรงพยาบาลขอนแก่น ผ่านทางตู้รับแสดงความคิดเห็น บริเวณจุดต่างๆในโรงพยาบาลขอนแก่น

๑.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๕๒๙๐๓๓ ต่อ ๑๔๕

๑.๔ ยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๑.๕ ระบบอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์

๑.๖ ช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรม

๒. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือ เป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลขอนแก่น เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลขอนแก่น การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็น ต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำ ความผิดทาง วินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็น ความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาล

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในสังกัดโรงพยาบาล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดย พิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะ ดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาว ของราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ สุจริต หลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลาย ประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัย ข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วาง หลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบ แผนความประพฤติ ของ ข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดย กำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑และประมวล จริยธรรม ข้าราชการที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่ กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มี เจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วง นอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วย บริการทั้งในเวลา ราชการและ นอกเวลาราชการ ไป ในทางมิ ชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอก เวลา ราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอก เวลาราชการ</p>

๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของ รัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการ ใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ใดๆ ใดๆ หนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือ โรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่ ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
---	--	---

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้ถ้อยคำหรือ ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแย้งเพียงพอที่ สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่ เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาล หรือบุคคลภายนอก
- ๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
- ๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือ องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
 - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับ ไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลখনอมโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

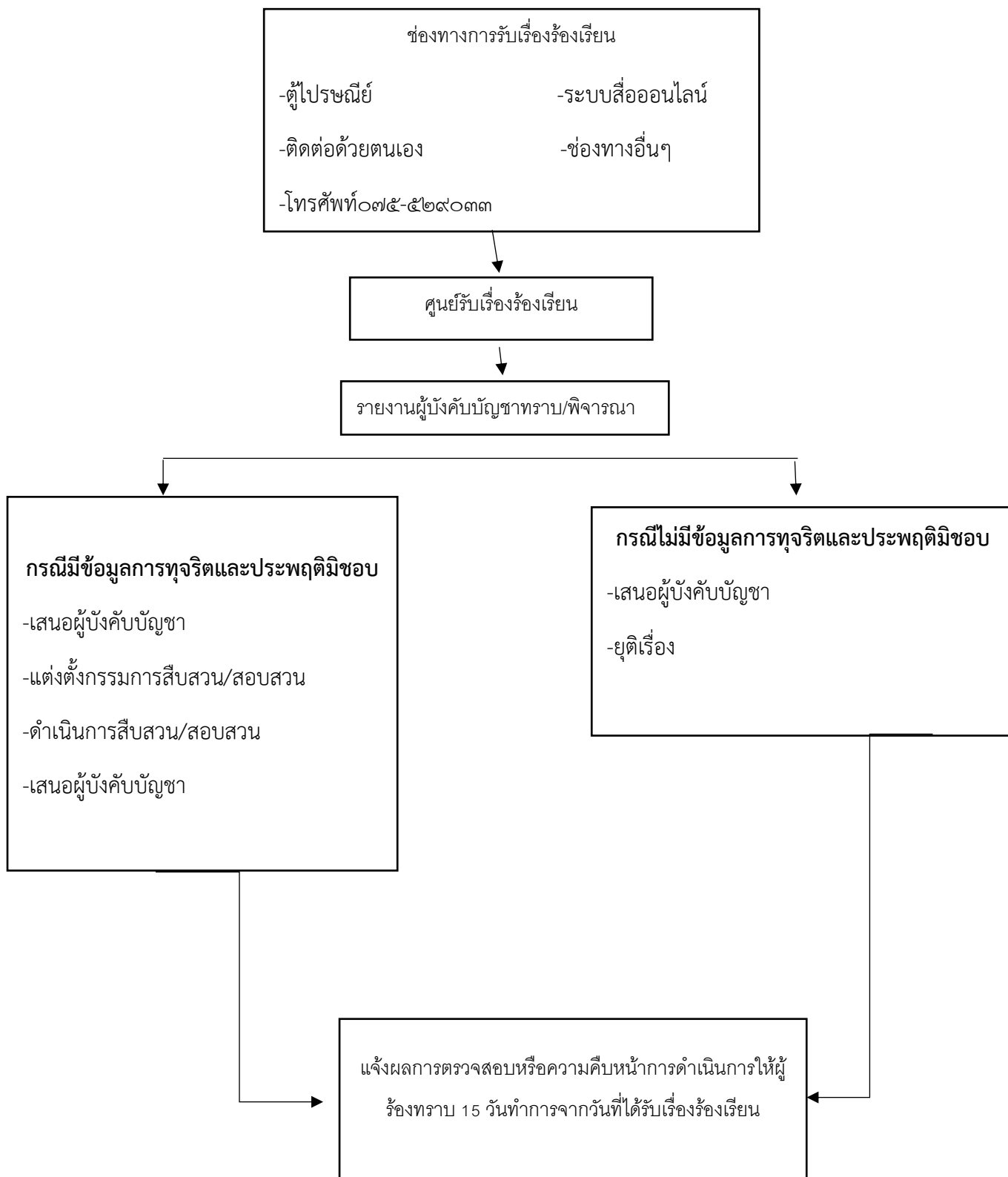
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลขอนแก่น

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ ๐๗๕-๕๒๙๐๓๓ แสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งตามห้องตรวจ และจุดให้บริการที่ ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย ภายในโรงพยาบาลขอนแก่น

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงาน ผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี)

บทที่ ๒

ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. งานข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบหรือพิจารณา
กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ งานข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
๒. งานข้อร้องเรียน ดำเนินการสอบสวนหรือสืบสวน และแจ้งขั้นตอนการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (กรณีผู้ร้องระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๔. ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ(กรณีผู้ร้องระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
๕. งานข้อร้องเรียน จัดทำรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ