



คู่มือการบริหารจัดการ ขั้นตอน

และ

กระบวนการดำเนินการร้องเรียน
เรื่อง การทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

คำนำ

โรงพยาบาลบางบ่อ ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานเริ่มต้นที่มีการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงต้องมีการบริการจัดการ ร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และกระบวนการซึ่งได้กำหนดเป็นคู่มือไว้ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางบ่อเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนด เป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลบางบ่อ ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอขอบเขต ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในโรงพยาบาลบางบ่อ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางบ่อ แก่ผู้มารับบริการและประชาชนโดยทั่วไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ธันวาคม ๒๕๖๓

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางบ่อ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลบางบ่อ เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลบางบ่อ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลบางบ่อ จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการอย่างปลอดภัย โปร่งใส เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถามขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลบางบ่อ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการและมีความประสงค์จะร้องเรียน เรื่องการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ ตั้งอยู่ ณ ห้องมิตรภาพ โรงพยาบาลบางบ่อ เลขที่ ๘๘ หมู่ ๑ ตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดตั้งศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ อยู่ที่ ศูนย์สิทธิประโยชน์เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางบ่อ เพื่อนำข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือ สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลบางบ่อตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๖. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 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 ตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๖๐
 ๔. ตู้ตาสับปะรดของโรงพยาบาลบางบ่อ
 ๕. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ
- ผู้รับผิดชอบ
๑. นางจิตจุฑา สุไพริน
 ๒. นางทิวา รุ่งประทีปไพบูลย์
 ๓. นายวรวิทย์ มีวงศ์ธรรม
 ๔. นางกฤตพร อยู่ศรี

ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ ดังนี้ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๓๓๘ ๑๑๓๓ , ๐ ๒๓๓๘ ๑๑๙๒, ๐ ๒๓๓๘ ๑๑๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ส่งหนังสือร้องเรียน มาที่ห้องมิตรภาพ โรงพยาบาลบางบ่อ เลขที่ ๘๙ หมู่ ๑ ตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้ตาสัมผัสประวัติของโรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางกรร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะดำเนินการรายงานผู้บริหารพิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยบริการตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ
๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางบ่อ ศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางบ่อ โทร. ๐-๒๓๓๘-๑๑๓๓

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบ่อ

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

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

- ด้วยตนเอง.....
- หนังสือร้องเรียน.....
- ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล.....
- อื่น ๆ (ระบุ).....

มีใจความสรุปว่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

การดำเนินการ

- ส่งเรื่องไปยัง.....
- ดำเนินการตามหนังสือ ที่.....
- ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการเอง

อื่น ๆ