

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลหนองม่วง
อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการ

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลหนองม่วง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองม่วง ให้กระบวนการดำเนินงานมีความชัดเจน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองม่วงให้มีประสิทธิภาพต่อไป

โรงพยาบาลหนองม่วง

สารบัญ

1. บทนำ
2. นิยามศัพท์
3. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
4. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
5. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารและการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด หน่วยงานของรัฐจึงให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงาน รวมถึงจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

โรงพยาบาลหนองม่วง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรีและสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระบวนการให้บริการอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือข้อร้องเรียนได้ โรงพยาบาลหนองม่วงจึงจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

1.3 ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และกฎหมายเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. นิยามศัพท์

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ และมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลหนองม่วง เช่น การประพฤติดมิชอบตามประมวลจริยธรรม ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งบุคลากร ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ รวมถึงเรื่องที่ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังโรงพยาบาลหนองม่วง

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองม่วง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป และแจ้งผู้ร้องเรียนเมื่อมีข้อมูลติดต่อชัดเจน

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลหนองม่วง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี

หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองม่วง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลหนองม่วง

3. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

3.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองม่วง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้รับคำร้องเรียนและลงทะเบียนรับคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
2. ตรวจสอบคำร้องเรียน จำแนกและวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
3. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและสั่งการ ให้ได้ข้อสั่งการภายใน 3 วันทำการ
4. ดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
5. กรณีสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
6. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ
7. ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสั่งการภายใน 3 วันทำการ: กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง; กรณีมีมูลให้เสนอเรื่องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
8. แจ้งผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ

3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยควรมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ชัดเจนเพียงพอต่อการตรวจสอบ และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองม่วง
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ อาจยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว เป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด อยู่ในอำนาจของหน่วยงานเฉพาะโดยตรง หรือเป็นข้อโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคล เว้นแต่กรณีที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นสมควร
6. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอาจเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ การละเลยหรือละเว้นหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือการกระทำโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย/นอกเหนืออำนาจหน้าที่

3.3 หน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับและจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองม่วงจากช่องทางต่าง ๆ โดยให้โรงพยาบาลกำหนดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์และผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูล เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองม่วงเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมายเหตุ: ต้นฉบับโรงพยาบาลมหาสารคามระบุให้งานนิติกรและนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก หากโรงพยาบาลหนองม่วงมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบต่างออกไป ควรระบุชื่อกลุ่มงาน/ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาล

3.4 ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

1. ติดต่อด้วยตนเอง: ยื่นเรื่องที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/จุดรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองม่วง
2. ทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองถึง “โรงพยาบาลหนองม่วง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 15170”
3. ทางโทรศัพท์: 036-431585 ต่อ 141
4. ทางเว็บไซต์: www.nongmuanghospital.com
5. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ 1111 เป็นต้น

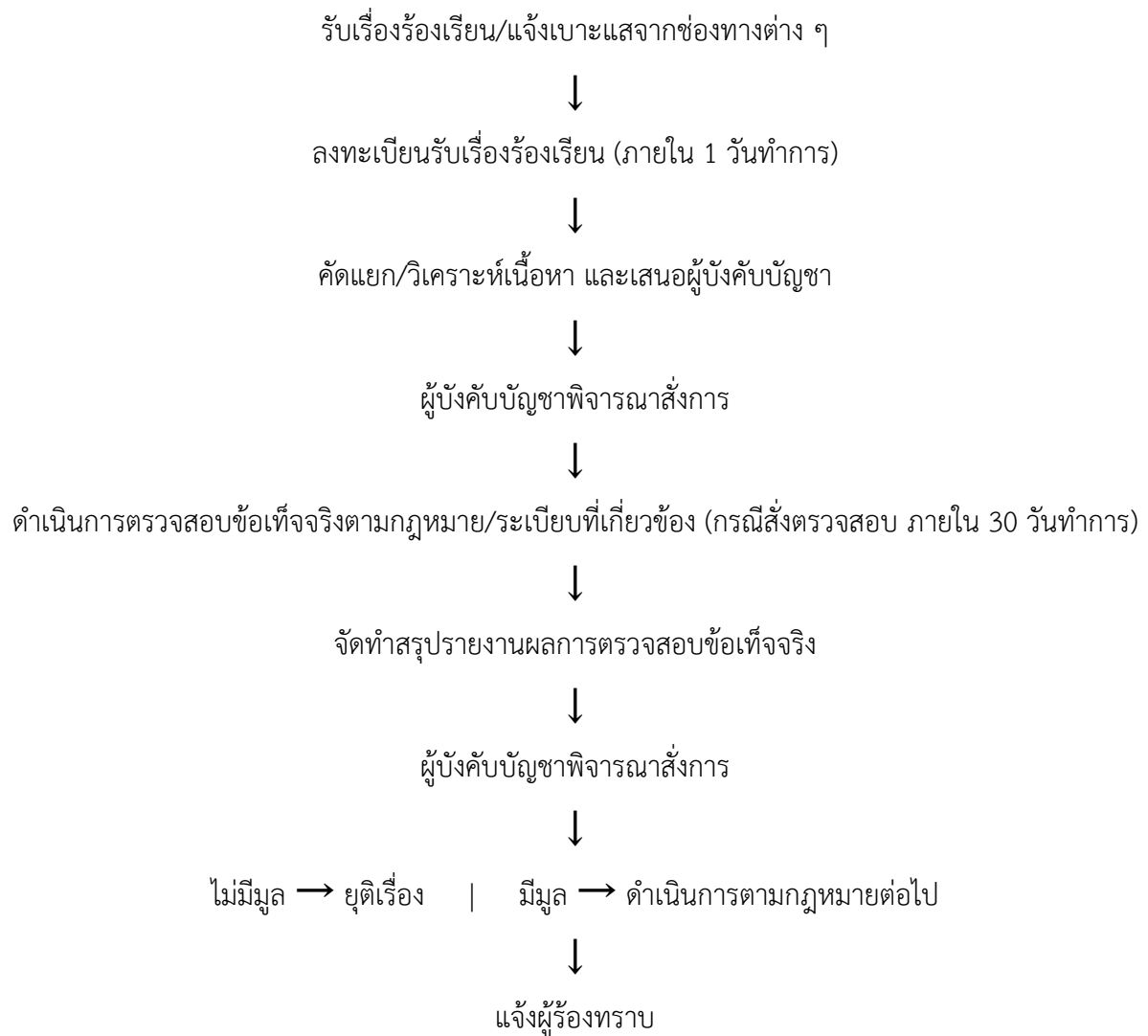
3.5 การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองม่วง หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ให้กำหนดชั้นความลับและดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

3.6 ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผล

เมื่อหน่วยงานได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องรีบส่งต่อไปยังหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองม่วงเพื่อดำเนินการ การตอบสนองให้แจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด และติดตามจนกว่าจะแล้วเสร็จ สำหรับการติดตามและประเมินผล ให้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่อผู้บังคับบัญชาทุก 6 เดือน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



4. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59
 2. พระราชบัญญัติกฏว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 มาตรา 38
 3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
 4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
 5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
 6. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
 7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 8. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำ
 9. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- หมายเหตุ: รายการกฎหมาย/ระเบียบส่วนนี้อัดและปรับชื่อหน่วยงานจากคู่มือต้นฉบับ ควรให้ผู้รับผิดชอบด้านกฎหมาย/งานบริหารตรวจสอบความเป็นปัจจุบันก่อนประกาศใช้

5. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน	[กลุ่มงานบริหารทั่วไป] โรงพยาบาลหนองม่วง
วัน/เดือน/ปี	9 กรกฎาคม 2569
หัวข้อ	หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน
รายละเอียดข้อมูล	1. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน 2. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ไปรษณีย์ Application หรือช่องทางอื่นที่หน่วยงานกำหนด
Link ภายนอก	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ชื่อ ตำแหน่ง วันที่
ผู้อนุมัติรับรอง	ชื่อ ตำแหน่ง วันที่
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	ชื่อ ตำแหน่ง วันที่