



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาสุกิมี กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๙๔๙ ๕๒๒๕-๗ ต่อ ๑๑๓๓

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๙๖๑

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเขาสุกิมี จังหวัดจันทบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกิมี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อเป็นเครื่องมือการประเมินและเป็นมาตรการ ป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม นั้น

๒. ข้อเท็จจริง


เนื่องจากเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี ๒๕๖๘ MOIT ให้หน่วยงานแสดงหลักฐานที่แสดงถึง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาสุกิมี จึงได้คู่มือการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงาน และคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเขาสุกิมี จังหวัดจันทบุรี เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และตามเกณฑ์การประเมิน (ITA) กำหนดให้มีการเผยแพร่ให้สาธารณชน ทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุตามเกณฑ์การประเมินฯ ดังกล่าว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของหน่วยงานต่อไป


(นางสาวกุลศรา เอกขมานนท์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ลงนามแล้ว
- อนุญาต



(นายพิริยะ ภิบาลกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกิมี



คู่มือ

การปฏิบัติงานการร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเขาสุกิม

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

โรงพยาบาลเชาสุกิม ในฐานะหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพประชาชนโดยรวม ในด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกายและการคุ้มครองผู้บริโภค จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลเชาสุกิม ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพื่อให้โรงพยาบาลเชาสุกิมมีระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึง การเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลเชาสุกิม เพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลเชาสุกิม โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเชาสุกิม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลเชาสุกิม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบในเรื่องการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนโดยสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โรงพยาบาลเชาสุกิม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนเพื่อให้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลเชาสุกิม

ตุลาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. บทบาทหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๑ |
| ๔. ช่องทางการร้องเรียน | ๒ |
| ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๒ |
| ๖. ประเภทข้อร้องเรียน | ๓ |
| ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๓ |
| ๙. คำจำกัดความ | ๔ |
| ๑๐. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๕ |
| ๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖ |

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของประเทศ บรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยเน้นให้บุคลากรของรัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ภาครัฐมีความ โปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประชาชนและภาคีต่าง ๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบมีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการ ซึ่งโรงพยาบาลเขาสุกิมี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้น โรงพยาบาลเขาสุกิมีจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสุกิมี ให้เป็นไปตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มเพาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และ สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มเพาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good-Governance)

๓. บทบาทหน้าที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลเขาสุกิมี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลเขาสุกิมี
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลเขาสุกิมี
๔. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๔. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร
พิจารณาสั่งการ

๕. คຸ້ມคຣອງຈຣີຍຮຣຸມຕາມປຣະມວລຈຣີຍຮຣຸມຂ້າຣາຊາກຣຣຸນ ພ.ສ.໒໕໖໔

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้อย่างรวดเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๗. จัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเื้ออำนวยการต่อผู้บริหาร
ในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๘. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ
หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เเสนอผู้เื้ออำนวยการโรงพยาบาลเขาสຸກິມ

๔. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยวาจาโดยการติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลเขาสຸກິມ

๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์โรงพยาบาลเขาสຸກິມ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๙๔๙ ๕๒๒๕-๗

นอกเวลาราชการ ๐ ๓๙๔๙ ๕๒๒๕-๗ ต่อ ๑๐๘ งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (ER)

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) /บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ส่งมายังโรงพยาบาลเขาสຸກິມ ๕๐/๑ หมู่ ๑๒ ต.เขายายศรี อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

๔. ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นบริเวณโดยรอบในโรงพยาบาลเขาสຸກິມ โดยเขียนใบร้องเรียน ตามที่
โรงพยาบาลกำหนด ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๕. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาสຸກິມ <http://1.179.198.30/khaosukim>

๖. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) khaosukim10836@gmail.com

๗. ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook : โรงพยาบาลเขาสຸກິມ

๘. ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๙. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๑๐. ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๑๑๑๑

๑๑. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสะการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน ๑๑ ช่องทาง

๕.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนคัดกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตีมิชอบของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลเขาสຸກິມ ดำเนินการสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ สืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๕.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๔ หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอ
ผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๕ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือนเสนอเป็นวาระ
ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเขาสຸກິມและรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๖. ประเภทข้อร้องเรียน

- ๖.๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาสุกิ
- ๖.๒ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาสุกิ
- ๖.๓ ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาสุกิที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการกำหนด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

- ๗.๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องมี
 - ๗.๑.๑ วัน เดือน ปี
 - ๗.๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - ๗.๑.๓ ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน โดยชัดเจนพอที่จะสืบสวน สอบสวนได้
 - ๗.๑.๔ ระบุพยานบุคคล เอกสาร วัตถุ (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่ กลั่นแกล้งให้บุคคลหรือหน่วยงานเสียหาย
 - ๗.๑.๖ ข้อร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน แต่มีเอกสารชัดเจน จะรับไว้ พิจารณาโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบข้อเท็จจริงต่อไป
 - ๗.๑.๗ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (บัตรสนเท่ห์) ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน และข้อมูลไม่ครบไม่ สามารถหาเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง
- ๗.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๗.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ระบุรายละเอียดตามข้อ ๑
 - ๗.๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลพิพากษาให้ มีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๗.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๗.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล
 - ๗.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของ ผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวก

๙. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจน พิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐได้แก่ หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหาร ส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรภาคเอกชน เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีกำหนด

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสกิม กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด ใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตหรือไม่ก็ตามและให้หมายรวมการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างไม่ใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นอย่างไม่ใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหา ประโยชน์ ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวน และรายงานผู้อำนวยการพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไข เรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนมีรายละเอียดการติดต่อได้ ที่เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป”

/บัตรสนเท่ห์...

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยง พอที่จะเชื่อในเบื้องต้นหรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคล ย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๘.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

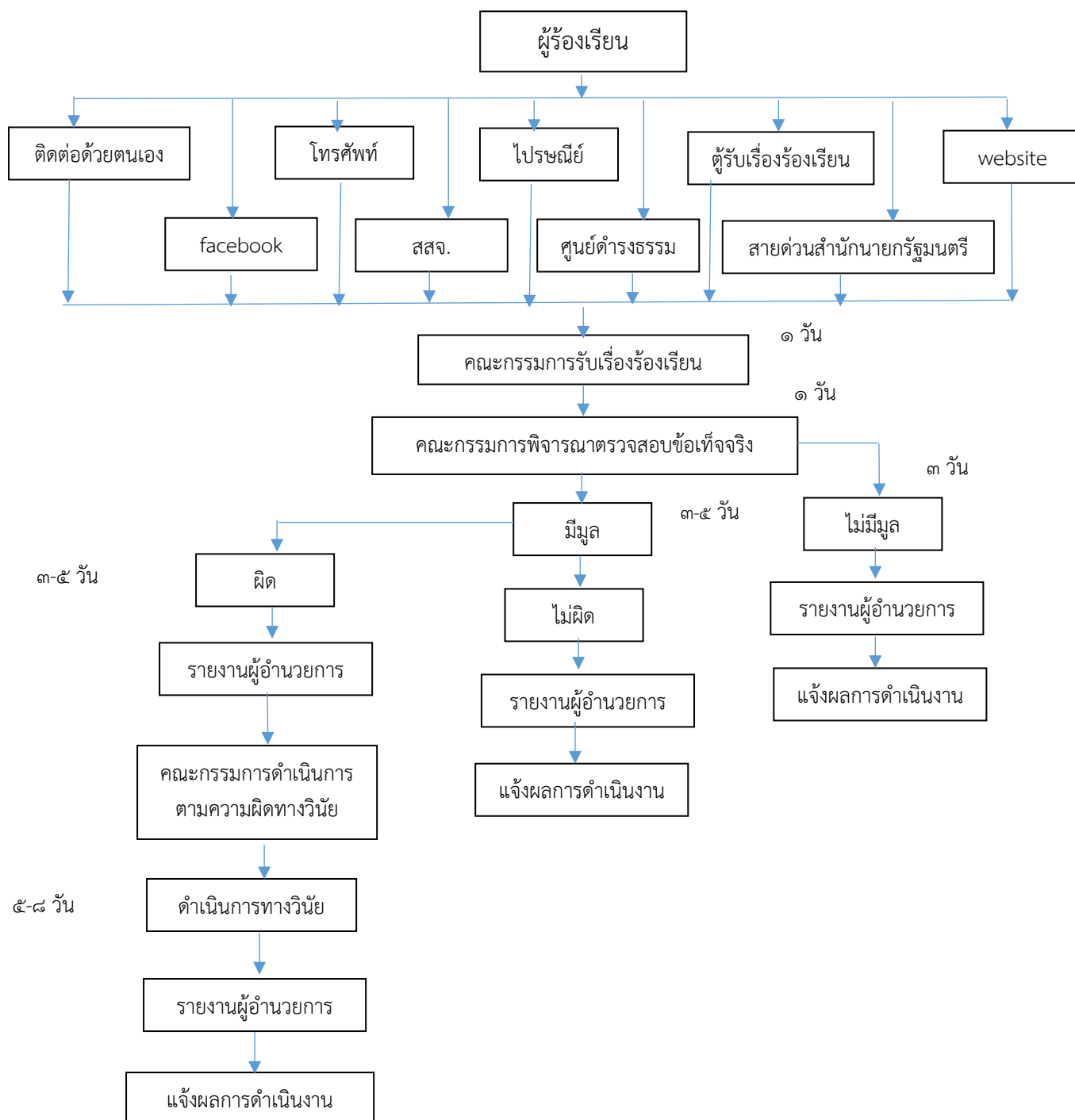
๙.หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐.หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๑.คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเขาสุกุม
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเขาสุกุม

หน่วยงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาสุกุม

วัน/เดือน/ปี: ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

หัวข้อ: MOIT ๙ หลักฐานที่แสดงถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน


รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- มีคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- มีคู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงาน กำหนดตามความเหมาะสม
- มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน


Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางสาวกุลศรา เอกขมานนท์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายพิริยะ ภิบาลกุล)
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกุม
วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายทศพร บัวลอย)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘