


May 2022

 <p>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p>	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2>	
หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

ผู้จัดทำ : (นางวรรณมา นิโษะ) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน : (นางลีนี นวนเปียน) ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ (นายมาหะมะ เมาะมูลา) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง
--	---	--



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๓(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดย รวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิปฏิบัติราชการ อุปลรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญ ในการรับฟังเสียงสะท้อน ขอร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ เนื่องจากปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ สะท้อนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

- เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ และมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

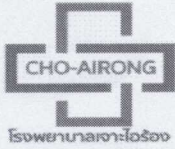
“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเจาะไอร้อง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	เรื่อง
การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	เรื่อง
	เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.2551	
การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้

๕.๒ คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง หรือองค์อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล www.cirhospital.com

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน * จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๒ จุด

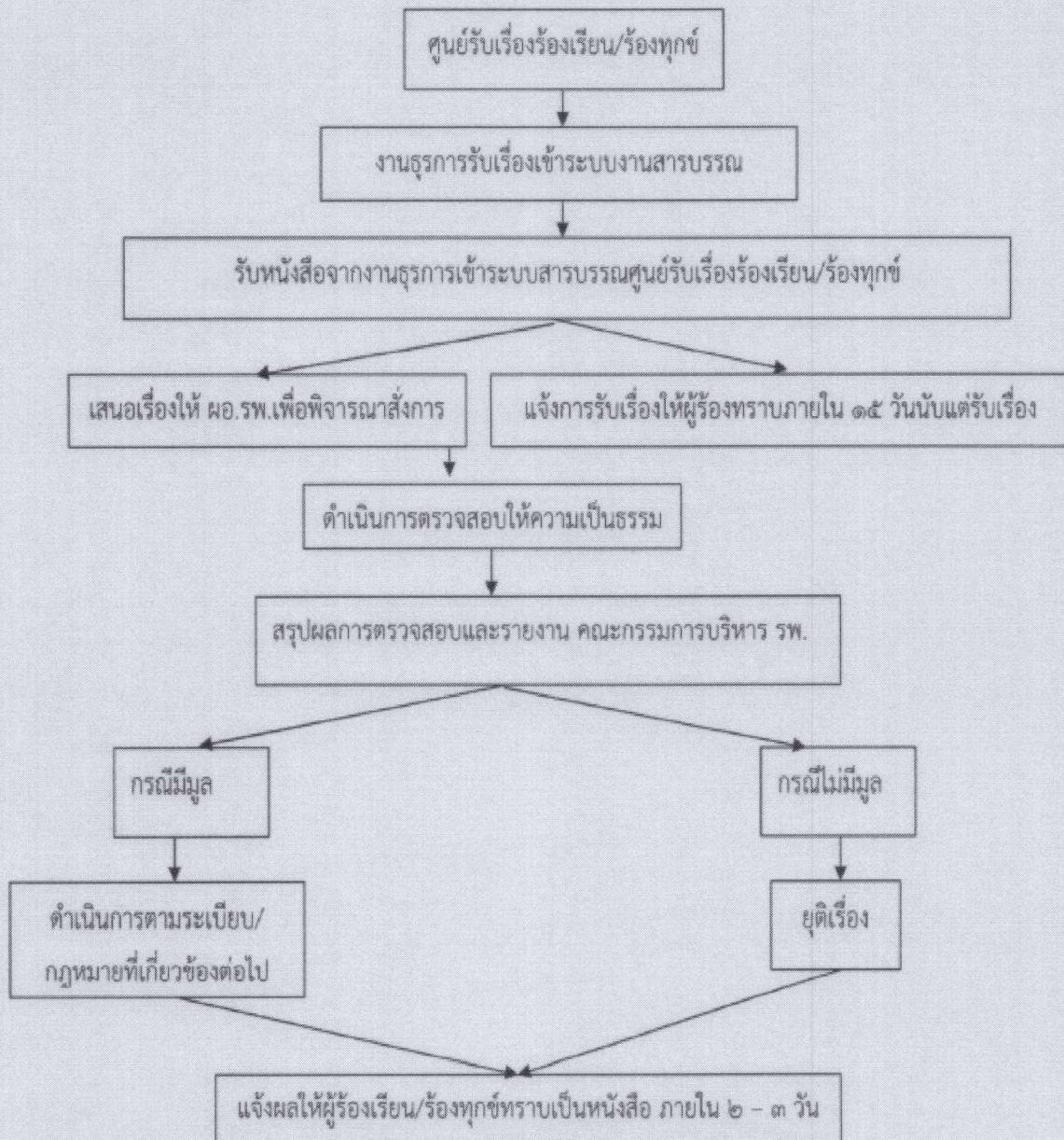
๖. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๒	วันที่ ๒ พ.ย.๒๕๖๕
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไปรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๆ เดือน