

มอ-19.1.2

 โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง	โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง		
หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕		
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๕	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา		

คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

ผู้จัดทำ : <u>กรรณิ</u> (นางวรรณ นิลไชย) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน : <u>ส.อ</u> (นางสินี นวนเบียน) ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ : <u>มาหะมะ</u> (นายมาหะมะ เมาะมูลา) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือเลขาธิการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าโอร้อง
--	--	--



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ มะมะมูลา	

หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๕๓(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดย รวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา ๕๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุ่สว่างไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ขอร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ เนื่องจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา	

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ 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



โรงพยาบาลจ้อร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมะมูลา	

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	เรื่อง
การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมการต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๓.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้าง มีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการและหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ



โรงพยาบาลจ้อร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔	วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๑	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมาะมูลา	

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	เรื่อง
	เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	
การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงบอกลเวลาราชการ ฯลฯ
ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๔
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมาฆมูลา	

ประเภท	นิยาม	เรื่อง
การพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมแต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนร่วม

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้

ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล