



คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติ งานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า



งานนิติการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า



034 714 314



708 ถ.ประสิทธิ์พัฒนา ต.แม่กลอง
อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม



www.somdet.moph.go.th/

คำนำ

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการแผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมีมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้ง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

๕ ธันวาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ	๓
๒.๒ ขอบเขต	๓
๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๓
๒.๔ คำจำกัดความ	๓
๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๔
๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๕
บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน	
๓.๑ ผังกระบวนการ	
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ	๘
๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๙
๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๑
ภาคผนวก	
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ใน ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ซึ่งกระทรวง สาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวง สาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้าน ทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งในการปฏิบัติงานก็มีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้ง หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้ให้ความสำคัญในประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการจัดช่องทางการร้องเรียน ซึ่งมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาล ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.somdet.moph.go.th ช่องทางที่ ๔ page facebook “โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า”

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราວร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน/กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดย ผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนโดยตรง ณ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร. ๐-๓๔๗๑-๔๓๑๔-๙ ต่อ ๗๕๑๘
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.somdet.moph.go.th
๔. page facebook “โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า”

๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่าน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทาง ที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ งาน นิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตร สนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่าน ทางเว็บไซต์ www.somdet.moph.go.th ช่องทางที่ ๔ page facebook “โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศ หล้า”

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ ใดๆในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้ อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สิน ของแผ่นดิน

เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายัง หน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทาง สังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และ งบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหา ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการ จัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

		<p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการ พิจารณาความดีความชอบและ การแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	<p>กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติ ของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติ ปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัว ให้ถูกต้องและเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนด ไว้</p>	<p>การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตาม บทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการ ตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ</p>
๓) ค่าตอบแทน	<p>การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการ จ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งใน เวลาราชการและนอก เวลาราชการไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต</p>	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอก เวลาราชการ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	<p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดๆที่มี ผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่าง หนึ่งต่อผู้ร้องเรียน</p>	<p>ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤตินมิชอบ</p>

๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

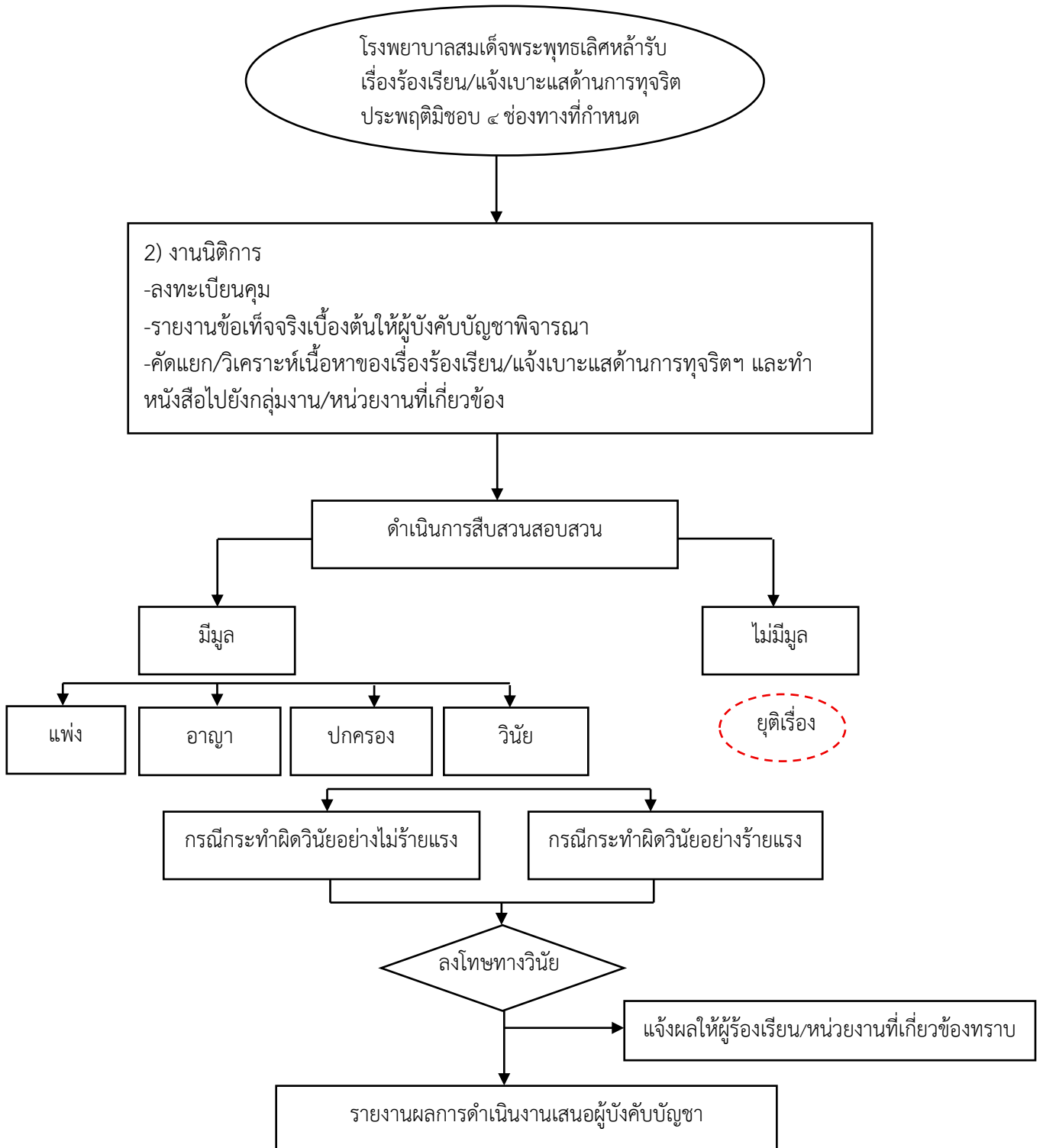
๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

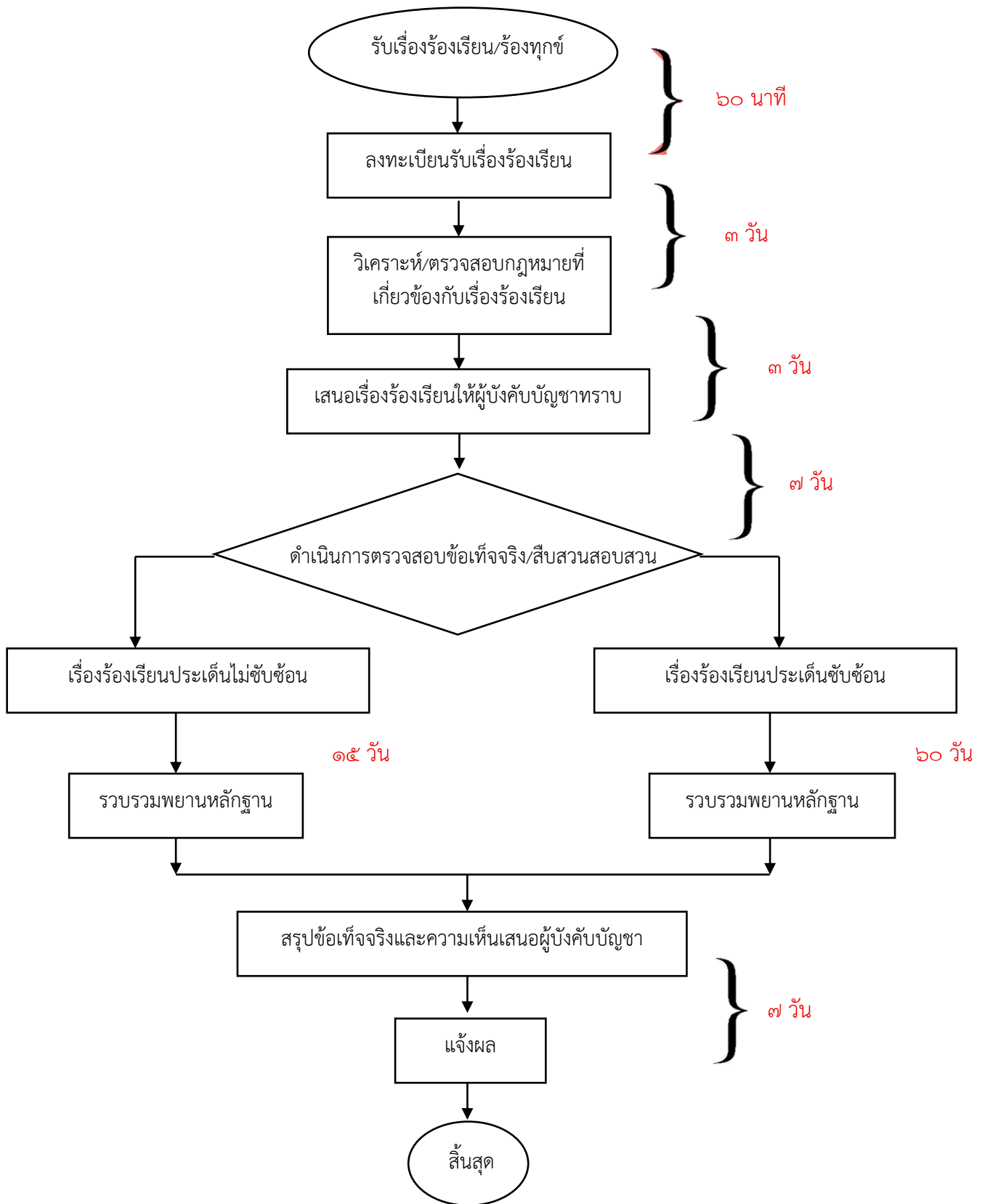
บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

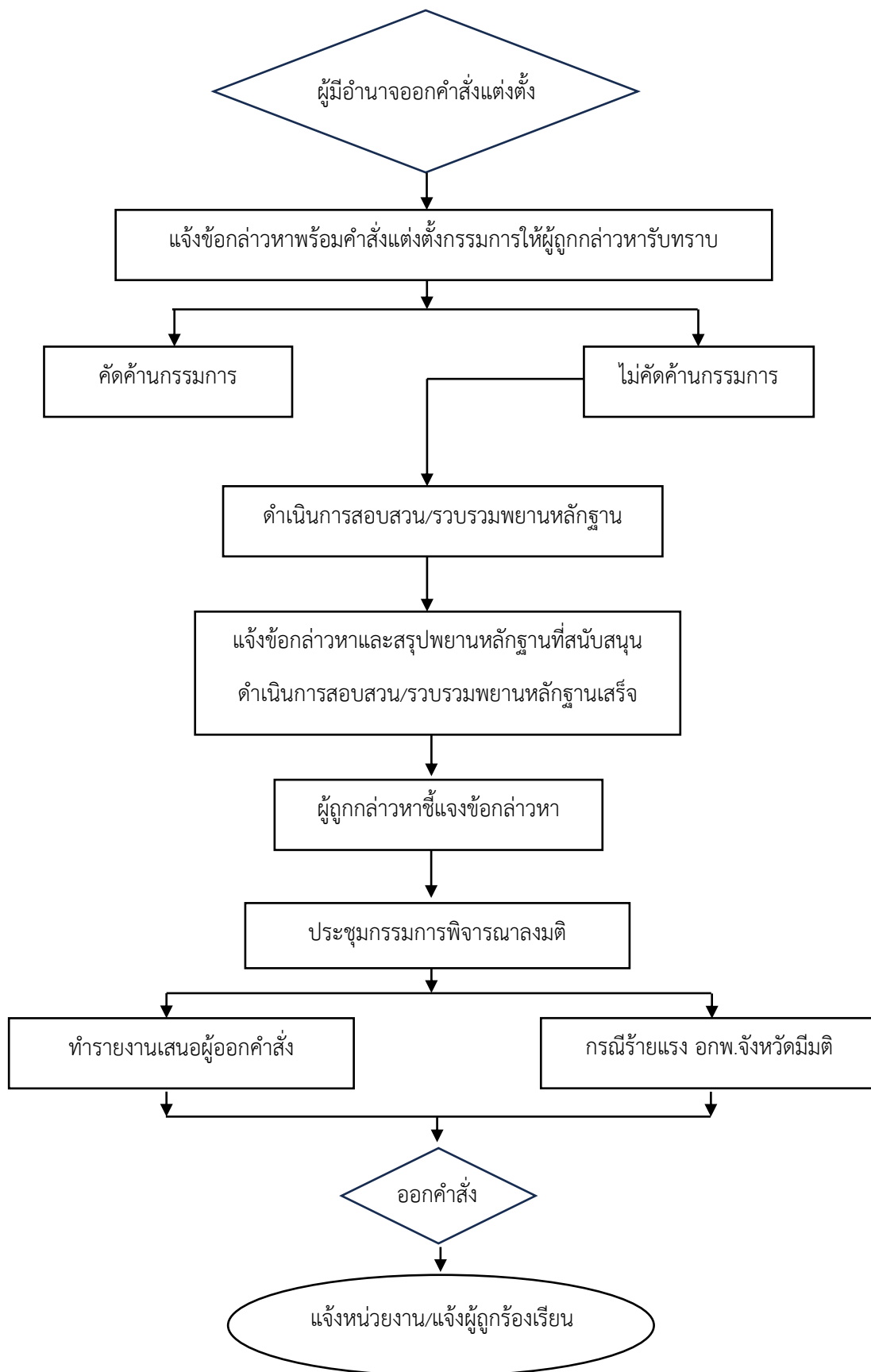
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



๓.๑.๓ ผังขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เริ่มจากโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้ารับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทาง ที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตร สนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทาง โทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่าน ทางเว็บไซต์ www.somdet.moph.go.th ช่องทางที่ ๔ page facebook “โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า”

๒. กลุ่มงานนิติการดำเนินการลงทะเบียนคุม

๓. งานนิติการดำเนินการคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตฯ เพื่อสรุปความเห็นให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาลงนาม

๔. จัดทำหนังสือส่งไปยังกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน/ สอบสวน

๕. กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอมายังงานนิติการ

๖. งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็นไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบ

๗. งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าจัดเก็บเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	๕ ปี

ภาคผนวก



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลการรับเรื่อง (ถ้าผู้รับบริการเป็นผู้ร้องเรียนด้วยตนเองข้ามไปกรอกข้อ ๒)

ชื่อผู้ร้อง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

อายุ.....ปี ที่อยู่ปัจจุบัน.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๒. ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง

ที่อยู่ปัจจุบัน.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

เข้ารับบริการเมื่อวันที่.....

สิทธิการรักษาพยาบาล เบิกจ่ายตรงสิทธิข้าราชการ

ประกันสังคม

บัตรทอง

อื่นๆ ระบุ.....

๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเด็น/พฤติกรรมที่ร้องเรียน.....

ชื่อบุคคลที่ถูกร้องเรียน.....แผนก/งาน.....

รายละเอียดเหตุการณ์

เหตุการณ์เกิดเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(.....)

(ผู้ร้องเรียน)

ลงชื่อ.....

(.....)

(ผู้รับเรื่อง)

