

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบ้านค่าย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบ้านค่าย

ชื่อกลุ่มงาน/หน่วยงาน.....โรงพยาบาลบ้านค่าย.....

วัน/เดือน/ปี.....๑๘.....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๙.....

หัวข้อ MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ข้อมูล ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link/ภายนอก

.....

หมายเหตุ.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวพจนา รุ่งรัตน์)

หัวหน้าพยาบาล

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายภาณุวัฒน์ มุกดาสนิท)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านค่าย

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวงศธร เกตุวารินทร์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

คู่มือ
การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลบ้านค่าย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลบ้านค่ายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เปิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จึงได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

โรงพยาบาลบ้านค่าย

คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบ้านค่าย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลบ้านค่าย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลบ้านค่าย มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลบ้านค่าย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ จากทุกช่องทาง
๒. บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ
๓. ประสานงานและดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๔. จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิง ระบบ

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย มีหน้าที่

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ ฟ้องร้อง
เจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๓. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้อง ที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. รับผิดชอบบริหารค่าเรียกร้องค่าเสียหาย เป็นตัวแทนหน่วยบริการในการเขียนคำร้องขอรับ ค่าชดเชยให้กับ
ผู้เสียหาย
๕. เสนอข้อพิจารณาต่อทีมนำในการสืบสวน/ค้นหาข้อมูลและการดำเนินการเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เหตุการณ์/
อุบัติการณ์ที่สำคัญ
๖. ติดตามต่อเนื่องในการติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย

๓.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านค่าย สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านค่าย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๔๑๐๐๕ ต่อ ๒๒๓ (๐๙.๐๐-๑๖.๐๐น.) หรือ ๓. โทร ๐๘๑-๒๕๗๑๑๒๙ (ติดต่อได้ ๒๔ ชั่วโมง)

๓. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงพยาบาลบ้านค่าย

๔. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านค่าย

๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลบ้านค่าย

๖. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านค่าย : <https://www.bankhaihospital.org>

Email : photjana.ro๑@gmail.com

๔ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลบ้านค่าย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง เช่น การประพฤตินิยมชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ ของโรงพยาบาลบ้านค่าย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลบ้านค่าย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤตินิชอบ โรงพยาบาลบ้านค่าย

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์
- ทางโทรศัพท์
- เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านค่าย
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ โรงพยาบาลบ้านค่าย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ
มิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านค่ายลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

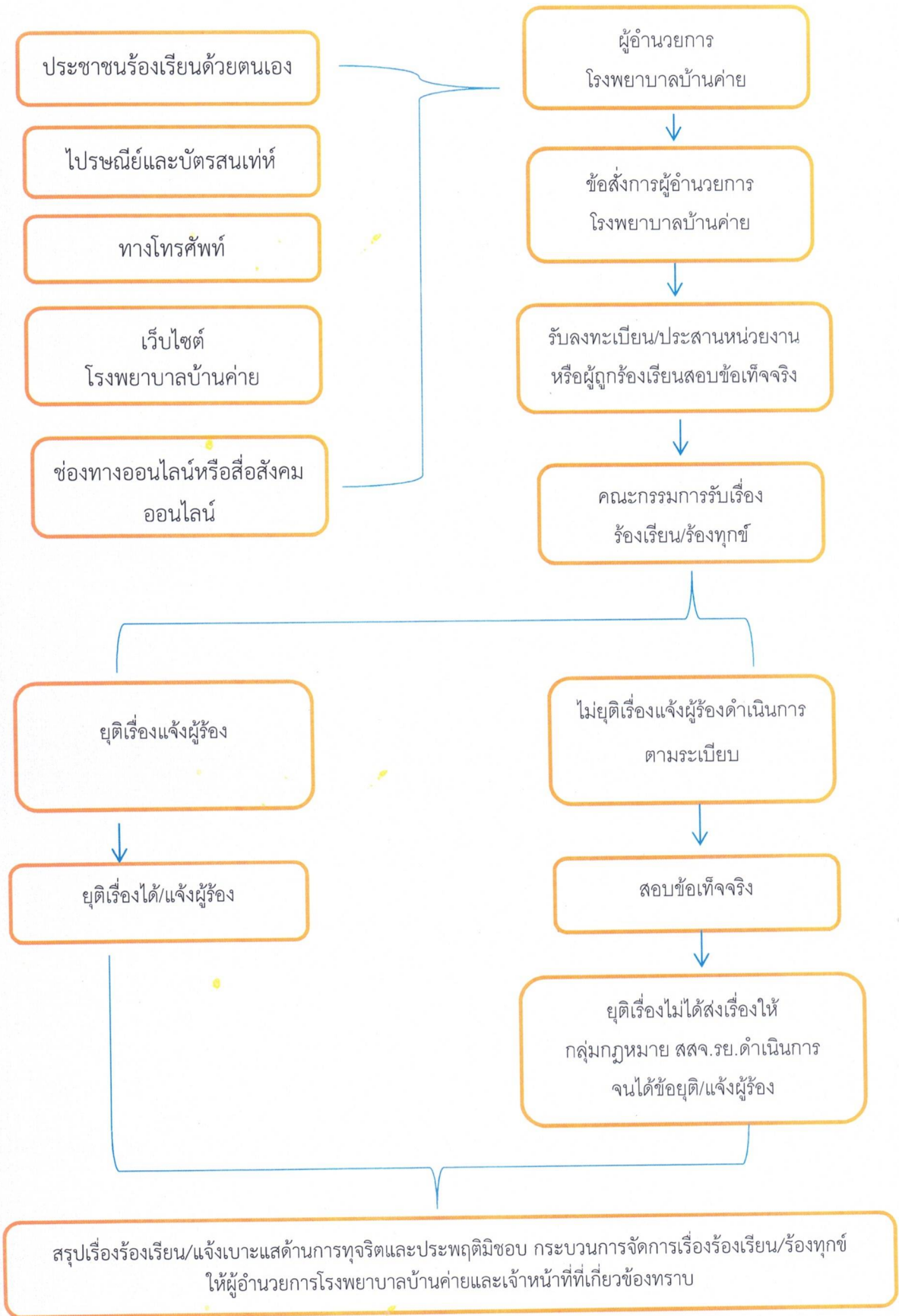
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ / ที่อยู่ / หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านค่าย

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ สรุป
วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่อง
เป็นข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านค่าย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านค่าย



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่
 เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	บางกรณีส่งกลุ่ม งานนิติกร สสจ.รย. ดำเนินการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านค่าย	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

-ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง

สามารถแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านค่ายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยตรง ที่โรงพยาบาล
 บ้านค่าย หรือเขียนใส่กล่องรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านค่าย

-ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์

โรงพยาบาลบ้านค่าย เลขที่ ๑๔๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

-ทางโทรศัพท์

๐๓๘-๖๔๑๐๐๕ , ๐๘๑-๒๕๗๑๑๒๙

-เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านค่าย

กรอกข้อความร้องเรียนในช่องทางร้องเรียนบนเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านค่าย

-ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์

เช่น Facebook

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (ยกเว้นไม่ระบุตัวตน เช่น บัตรสนเท่ห์)

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
 ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่
 สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้


๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ



ผู้เสนอ

(นางสาวพจนา รุ่งรัตน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ



ผู้อนุมัติ

(นายภาณุวัฒน์ มุกดาสนิท)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านค่าย