

คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลชุมแพ

คำนำ

โรงพยาบาลชุมแพให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก เป็นธรรม และได้รับการคุ้มครองข้อมูลอย่างเหมาะสม

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลชุมแพ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตของคู่มือ	๑
๔. คำนิยาม	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. ขั้นตอนการรับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๒-๓

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ความเชื่อมั่นของประชาชน และภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐ โรงพยาบาลชุมแพจึงมุ่งส่งเสริมให้บุคลากร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น โรงพยาบาลชุมแพจึงจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งข้อมูลได้ โดยสะดวก และเพื่อให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลชุมแพ
๒. เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นระบบ และตรวจสอบได้
๓. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการในการแจ้งเบาะแสการทุจริต
๔. เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เกี่ยวข้อง
๕. เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
๖. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ

๓. ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือนี้ใช้สำหรับการรับและดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลชุมแพ รวมถึงการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ เช่น

- * การเรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบ
- * การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ
- * การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
- * การทุจริตเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินของทางราชการ
- * การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง
- * การเบิกจ่ายเงินหรือเบิกค่าตอบแทนอันเป็นเท็จ

- * การปลอมแปลงเอกสารราชการ
- * การนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- * การมีผลประโยชน์ทับซ้อน
- * การเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ
- * การกระทำความผิดที่เข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๔. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง การที่บุคคลแจ้งเรื่องกล่าวหา แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจเข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือผู้พบเห็นหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และประสงค์จะแจ้งเรื่องต่อโรงพยาบาล

“ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง บุคคลผู้ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือหลักฐานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่อง ลงทะเบียน ตรวจสอบ ประสานงาน และติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕. ช่องทางการร้องเรียน

โรงพยาบาลชุมแพจัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/งานนิติการ
๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ
๓. ทางไปรษณีย์
๔. ทางโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ
๖. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียน
๘. ช่องทางออนไลน์ ที่โรงพยาบาลกำหนด

๖. ขั้นตอนการรับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ ๒ คัดกรองเรื่อง

พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหรือไม่ และมีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการหรือไม่ แบ่งเป็น

- กรณีที่ ๑ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล → เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ
- กรณีที่ ๒ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ → ประสานหรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ
- กรณีที่ ๓ ข้อมูลไม่เพียงพอ → พิจารณหาข้อมูลเพิ่มเติมเท่าที่สามารถดำเนินการได้

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้บริหาร

เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ เพื่อพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๔ แจ้งผล

กรณีผู้ร้องเรียนเปิดเผยข้อมูลและสามารถติดต่อได้ ให้แจ้งผลการดำเนินการตามสมควร โดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่อาจกระทบต่อสิทธิของบุคคลอื่น ภายในระยะเวลาอันสมควร

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/งานนิติการ

แบบแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลชุมแพ

วันที่

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง / น.ส. อายุ ปี เบอร์โทรศัพท์
2. สิทธิการรักษา ☐ บัตรทอง ☐ ข้าราชการ ☐ ประกันสังคม ☐ สิทธิอื่น ๆ
3. ที่อยู่ ที่ต้องการให้โรงพยาบาลตอบกลับ
4. วัน / เดือน / ปี และเวลาที่พบปัญหา
5. จุดบริการ / หน่วยงาน / ชื่อผู้ให้บริการที่เป็นปัญหา
6. ปัญหาที่ท่านพบและต้องการแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน

ลงชื่อ(ผู้แจ้ง)

วันที่รับเรื่อง เวลา น. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ☐ ได้รับความเห็น ☐ มาด้วยตนเอง
☐ โทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ

ผู้รับเรื่อง ผู้รับเอกสาร
 เรียน หน.ฝ่าย/หน.งาน.....ผู้ตอบ.....ตอบกลับศูนย์ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ
 ขอชี้แจง.....