

คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลทรายมูล จังหวัดยโสธร

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
2. ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
4. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	5
5. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	6

บทที่ 1

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอบ

1.1 ขอบเขต/สัดส่วนงานที่รับผิดชอบ/ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

1. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-787023 ต่อ 100 โทรสาร ต่อ 101
2. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลทรายมูล 100 หมู่ 14 ต.ทรายมูล อ.ทรายมูล จ.ยโสธร 35170
3. ทางผู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลทรายมูล
4. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล <http://www.sm-hospital.com>
5. แจ้งเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล

1.2 คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-787023 ต่อ 100 โทรสาร ต่อ 101
2. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลทรายมูล 100 หมู่ 14 ต.ทรายมูล อ.ทรายมูล จ.ยโสธร 35170
3. ทางผู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลทรายมูล
4. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล <http://www.sm-hospital.com>
5. แจ้งเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล

1.3 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.3.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

1.3.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3.3 เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทรายมูล

1.3.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

1.3.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

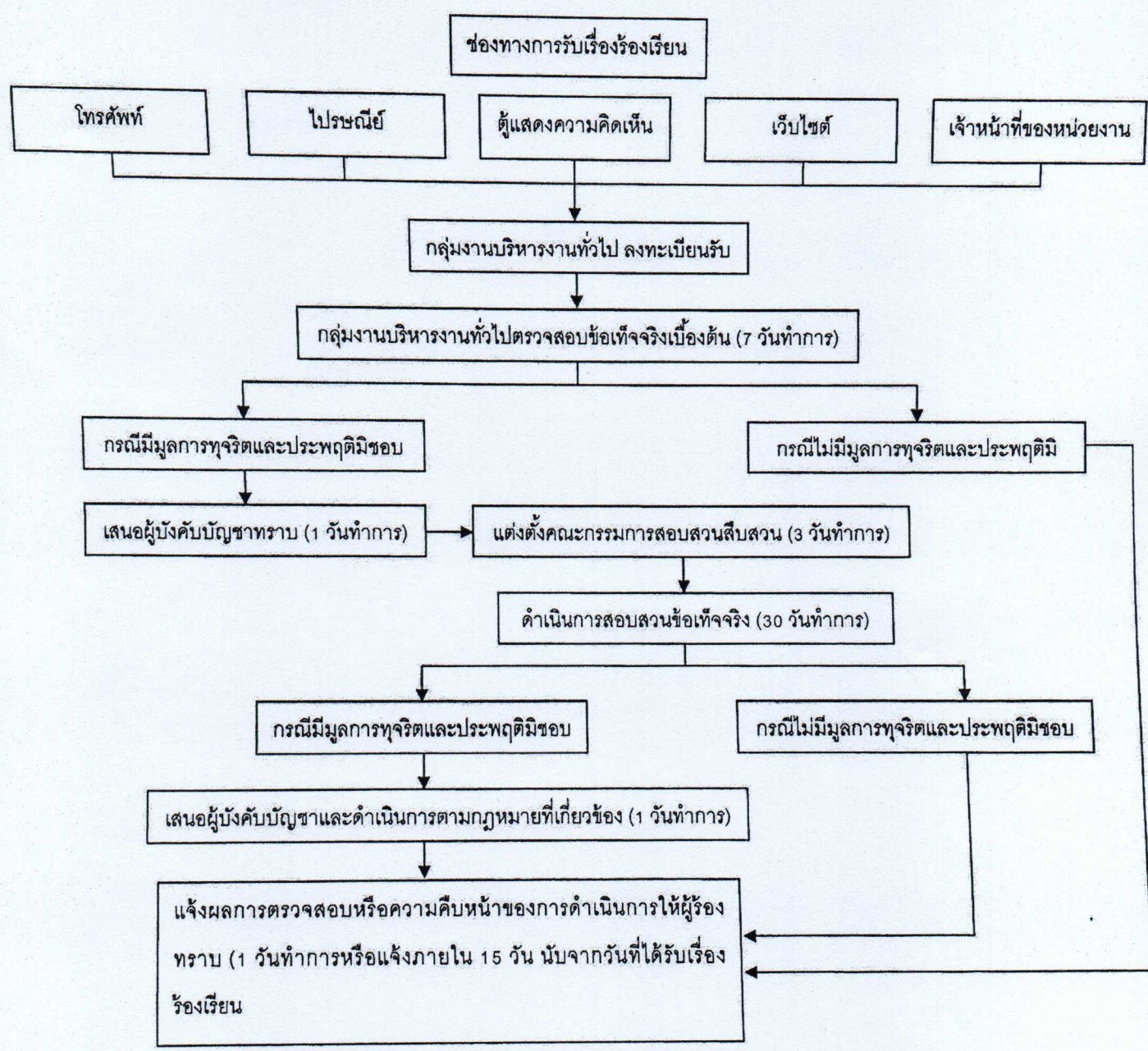
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒

ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กรณีที่ผู้ร้องเรียน มาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

๒. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

- กรณีไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อที่อยู่ไว้ชัดเจน)

- กรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากสอบสวนแล้วพบว่า

- ไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อที่อยู่ไว้ชัดเจน)

- มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน) ทั้งนี้ให้แจ้งความ คืบหน้าของการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับ จากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๕. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน/๑๒ เดือน)

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ (นาย/นาง/นางสาว).....
 สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์
 (ขอเท็จจริงโดยสรุป).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่.....

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ โรงพยาบาลทรายมูล ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านแล้วนั้น โรงพยาบาลทรายมูลได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ