



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งกระจาน โทร ๐๓๒-๔๖๕๑๙๑

ที่ พป ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๓๖

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลแก่งกระจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริม ความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยหน่วยงานต้องให้ ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแก่งกระจาน จึงได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งกระจาน ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแก่งกระจาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามอนุมัติการใช้คู่มือฯ และอนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน

(นางวัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม)
เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

- อนุมัติ
- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลแก่งกระจาน

(นางสาวอนุธิดา ประทุม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

จัดทำโดย
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการดำเนินการติดตามและรายงานผล	๓

การต่อต้านการทุจริต

ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอโดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือเสนอแนะแก้หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

โรงพยาบาลแก่งกระเจานได้จัดทำประกาศโรงพยาบาลแก่งกระเจาน เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต “โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต (MOPH Together Against Corruption)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตในหน่วยงาน เป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์หรือคำมั่นว่าจะปฏิบัติหน้าที่และบริหารหน่วยงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจาน กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นของโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๒. สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น
- ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว

- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๓. การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังโรงพยาบาลแก่กระงาน

๔. การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้รีบดำเนินการเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีที่สิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

๖. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง
- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔ โทรสาร ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔ , ๐๓๒-๔๖๕๑๗๒
- ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๖ หมู่ ๕ ต.วังจันทร์ อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี ๗๖๑๗๐
- ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น
- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : kk๑๑๓๑๔@gmail.co.th
- <http://www.kkc-hospital.com/>

ขั้นตอนการดำเนินการติดตามและรายงานผล

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนพิจารณา เพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒. กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ

๓. เมื่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้เสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณ เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจานต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระเจาน
พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

วัน/เดือน/ปี : - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : www.kaengkrachan-hospital.com

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม
(นางวัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม)
เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิดา ประทุม
(นางสาวอนุธิดา ประทุม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เกษรอต
(นายเผด็จ เกษรอต)

พนักงานพัสดุ
วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖