



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนจาก
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบ่อไร่
จังหวัดตราด

คำนำ

โรงพยาบาลบ่อไร่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการให้บริการด้านการรักษาโรค ส่งเสริมป้องกันและฟื้นฟูสภาพให้กับผู้รับบริการและประชาชนที่อยู่ในอำเภอบ่อไร่ ในส่วนของการบริหารจัดการต้องมีการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลบ่อไร่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานรับเรื่องร้องเรียนจากการทุจริต
โรงพยาบาลบ่อไร่

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| มาตรการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต | |

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบ่อไร่

๑. หลักการและเหตุผล

งานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และ
สารสนเทศ โรงพยาบาลบ่อไร่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริตคอร์รัปชัน รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลบ่อไร่
โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการ
ติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน
ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕
วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลบ่อไร่ จึงเป็นเรื่องที่งานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบ่อไร่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลบ่อไร่

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีมาตรการป้องกันการทุจริตใน
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก เพื่อสะท้อนความเป็นจริงในการ
การปฏิบัติงานและคำนึงถึงการรักษาระบบการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีธรรมาภิบาลที่ดี

๓. สถานที่ตั้ง

๒๙ หมู่ ๔ โรงพยาบาลบ่อไร่ ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลบ่อไร่

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาล
บ่อไร่ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่
กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good
Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อไร่ เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลบ่อไร่

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพาศติมิชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ โรงพยาบาลบ่อไร่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของโรงพยาบาลบ่อไร่

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพาศติมิชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ โรงพยาบาลบ่อไร่

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพาศติมิชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ โรงพยาบาลบ่อไร่

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๙ หมู่ ๔ โรงพยาบาลบ่อไร่ ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ๒๓๑๔๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๙-๕๕๑๑๖๖ / ๐๘ ๖๓๓๑ ๖๑๒๒
หมายเลขโทรสาร ๐๓๙-๕๕๑๑๖๖

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพาศติมิชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ โรงพยาบาลบ่อไร่

๕) เว็บไซต์ <http://boraihospital.org>

๖) Facebook โรงพยาบาลบ่อไร่

๗) สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่ ๐๘ ๗๕๘๖ ๙๙๙๓

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ)

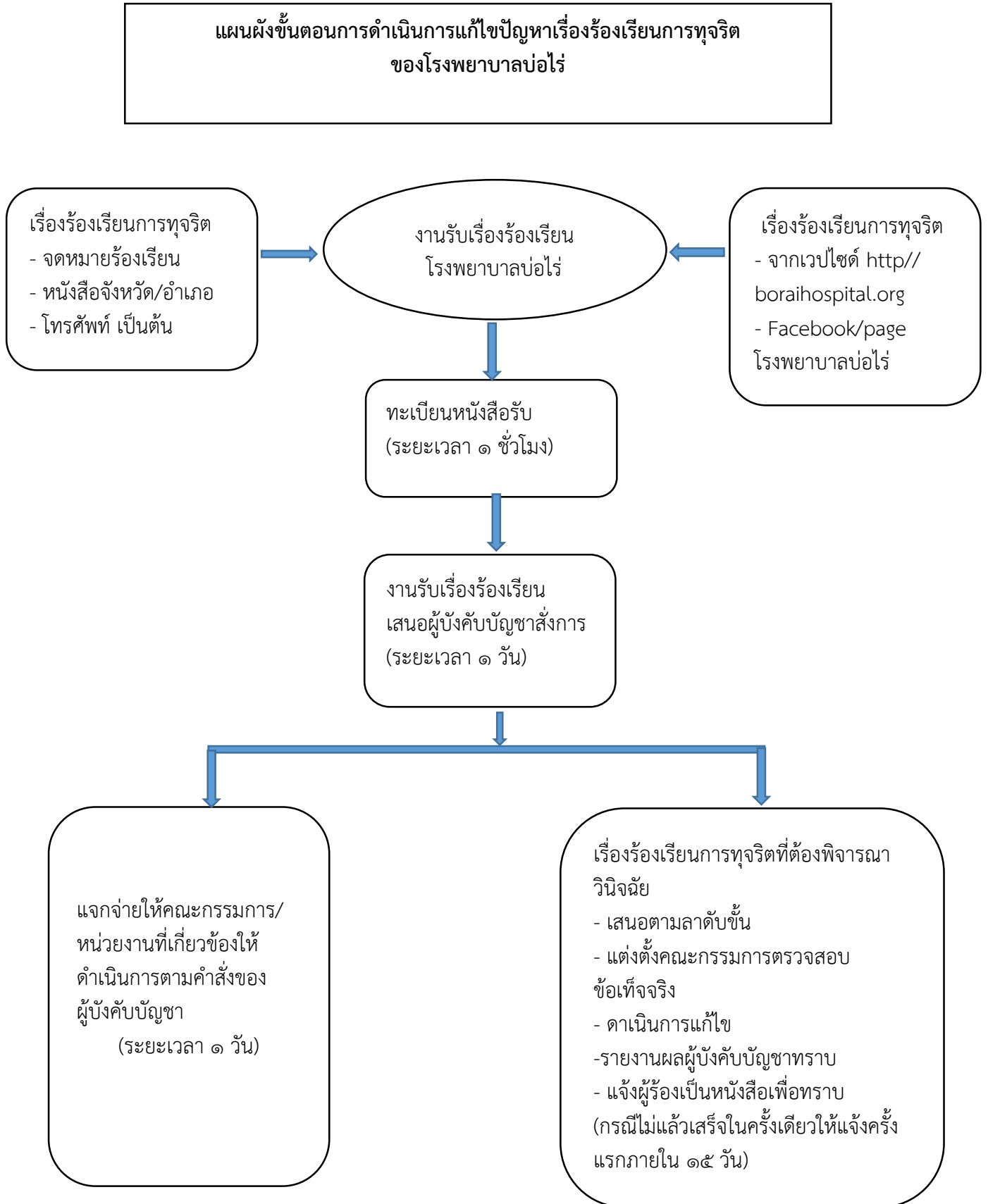
๒.) งานรับเรื่องร้องเรียน คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๓.) หากพบไม่มีมูล เสนอผู้บริหารยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.) หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.) งานรับเรื่องร้องเรียน สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บริหารทุก ๖ เดือนและ ๑ ปี

๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลบ่อไร่

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น

๕) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. มาตรการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสอบสวนหรือสืบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการรายงานผลรายงานผลผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ในระบบจัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยรับเรื่องร้องเรียน รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

งานรับเรื่องร้องเรียนจากการทุจริต
โรงพยาบาลบ่อไร่ อำเภอบ่อไร่
จังหวัดตราด ๒๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อไร่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลบ่อไร่ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)