คู่มือการดำเนินงาน

เรื่องการทุจริต

ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอัมพวา

อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

โทรศัพท์ ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๒-๔

โทรสาร. ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๕

www.amphos.go.th

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การทุจริต ประพฤติมิชอบ/การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลอัมพวา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ และเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของโรงพยาบาลอัมพวา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอัมพวา ขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน การดำเนินการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอัมพวา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลอัมพวาทราบกระบวนการ

๖. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหน้าที่ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๕. คำจำกัดความ

การทุจริต หมายถึง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา๑ (๑) หมายถึง “เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควร ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา๔ หมายถึง “การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “มิชอบ” หมายความว่า “ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้ ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราวมติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทาง ที่ถูกที่ควร”

ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น หน่วยงานต่างๆ เอกชนต่างๆประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขต ตำบล

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์ / Facebook

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดโรงพยาบาลอัมพวา

คำร้อง หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ โรงพยาบาลอัมพวา ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
๒. ทางไปรษณีย์ /จดหมาย ที่อยู่ โรงพยาบาลอัมพวา ๔๓/๑ หมู่ที่ ๗ ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๒-๔
๔. ทางเว็บไซต์ http://www.amphos.go.th
๕. ทาง Facebook โรงพยาบาลอัมพวา

๗. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลอัมพวา ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หน้า ๑

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องจากหน่วยงานของรัฐ	ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ	๓๐ นาที	รวดเร็ว ทันใจ	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๒	รับเรื่อง ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	๑๕ นาที	มีการบันทึกข้อมูลและรับเรื่อง	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๓	พิจารณา วิเคราะห์ สรุปประเด็นข้อร้องเรียน	วิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียนและ สรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา	๑ วัน	มีการแยกและวิเคราะห์ข้อร้อง เรียนและเสนอผู้บังคับบัญชา	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๔	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการตรวจสอบประเด็นข้อร้องเรียน	๑ วัน		ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	ไม่จริง				
	จริง				
	จบ				

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
	จริง				ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำรายงาน	ไม่เกิน ๙๐ วัน หรือตามที่กฎหมายกำหนด	มีการดำเนินการสอบสวนจริงและเสร็จทันเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	หน่วยงานของรัฐ/ผู้ร้องเรียน				
	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการสอบสวนและสั่งการในรายงาน	๑ วัน	มีการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	พิจารณาสรุปรายงานและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	แจ้งผลการดำเนินงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	หนังสือแจ้งผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง

บันทึกรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน..... เวลา ..... น.

เรื่อง .....

ผู้ร้องเรียน (ถ้าทราบ) .....

ที่อยู่ ..... หมู่ ..... ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัดสมุทรสงคราม

เบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้ .....

รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บันทึกผลการประชุม การแก้ไขปัญหา/เรื่องร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

การแจ้งปัญหา/เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น [วันที่แจ้ง .....]

[ ] แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

[ ] ติดประกาศให้ทราบในหน่วยงาน / พื้นที่

[ ] แจ้งผ่านผู้นำชุมชน / อสม.

[ ] เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว

[ ] อื่นๆระบุ .....

.....