

คู่มือการดำเนินงาน

เรื่องการทุจริต

ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอัมพวา
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปี ๒๕๖๘

โทรศัพท์ ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๒-๓

โทรสาร. ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๕

www.amphos.go.th

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การทุจริต ประพฤติมิชอบ/การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อน ให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มี ประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลอัมพวา ในฐานะที่เป็น หน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการ ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ และเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของ โรงพยาบาลอัมพวา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอัมพวา ขึ้นเพื่อ เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน การดำเนินการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอัมพวา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลอัมพวาทราบ กระบวนการ
๖. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดใน ตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหน้าที่ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

๕. คำจำกัดความ

การทุจริต

หมายถึง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา๑ (๑) หมายถึง “เพื่อแสวงหา ประโยชน์ที่มิควร ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา๔ หมายถึง “การ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตน มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ทั้งนี้เพื่อ แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “มิชอบ” หมายความว่า “ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

การร้องเรียน ร้องทุกข์	หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้ ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราวมติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทาง ที่ถูกต้องควร” ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น หน่วยงานต่างๆ เอกชนต่างๆประชาชน ในชุมชน/หมู่บ้านเขต ตำบล
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอนะ/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 ข้อเสนอนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดโรงพยาบาลอัมพวา
คำร้อง	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

๗. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลอัมพวา ตำบลแควอ้อม อำเภอมัตราบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

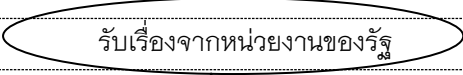
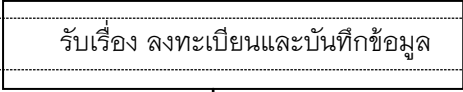
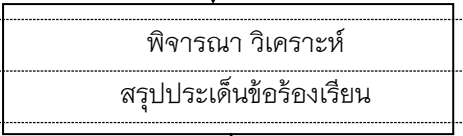
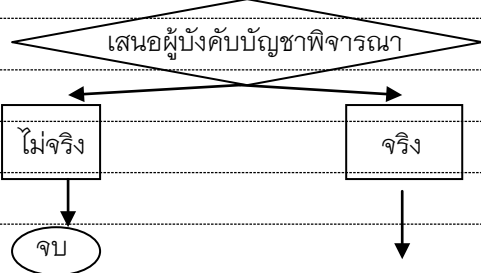
โรงพยาบาลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน้า ๑

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ	๓๐ นาที	รวดเร็ว ทันใจ	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๒		ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	๑๕ นาที	มีการบันทึกข้อมูลและรับเรื่อง	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๓		วิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียนและสรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา	๑ วัน	มีการแยกและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและเสนอผู้บังคับบัญชา	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๔		ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการตรวจสอบประเด็นข้อร้องเรียน	๑ วัน		ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
	↓ จริง				ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	↓ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำรายงาน	ไม่เกิน ๙๐ วัน หรือตามที่ กฎหมายกำหนด	มีการดำเนินการสอบสวนจริง และเสร็จทันเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	↓ หน่วยงานของรัฐ/ผู้ร้องเรียน				
	↓ เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการสอบสวนและสั่งการในรายงาน	๑ วัน	มีการเสนอผู้บังคับบัญชาตาม ลำดับชั้น	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	↓ พิจารณาสรุปรายงานและ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	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

.....