

# คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสุโขทัย

อำเภอสุโขทัย

จังหวัดสุโขทัย

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลภูเพียง มีหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส โดยมีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต และเพิ่มช่องทางในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลภูเพียงฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลภูเพียง ตั้งแต่การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์  
โรงพยาบาลภูเพียง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๒
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๓
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓

## หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลภูเก็ต ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลภูเก็ต ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น

โรงพยาบาลภูเก็ต มีการ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มี การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โรงพยาบาลภูเก็ต จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนนี้

## วัตถุประสงค์

- ๑.เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลภูเก็ต มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
- “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลภูเก็ต ผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาล , ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๖๐๑๑๖-๑๖๕ / เว็บไซต์ : [www.phuphianghospital](http://www.phuphianghospital) ,จดหมาย เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลภูเพียง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ภูเพียง เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลภูเพียง การร้องเรียนทางเว็บไซต์ [www.phuphianghospital](http://www.phuphianghospital) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๙๕๕๑-๓ หรือ การร้องเรียนทางจดหมาย
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
๓. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๔. หากพบว่ามีมูล รายงานผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ ทุก ๖ เดือนเสนอผู้บริหาร

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
  - ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
  - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

### ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

**มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## บรรณานุกรม

โรงพยาบาลแพร่. “กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.”  
[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา

[http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha\\_center/images/page/file/๑๗๐๑๑๗๑๕๕๑B๐๓๔F๑.DOCX](http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha_center/images/page/file/๑๗๐๑๑๗๑๕๕๑B๐๓๔F๑.DOCX) (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. “คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข(ศปท.)” SP-MOPH-M๐๐๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา

<http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).