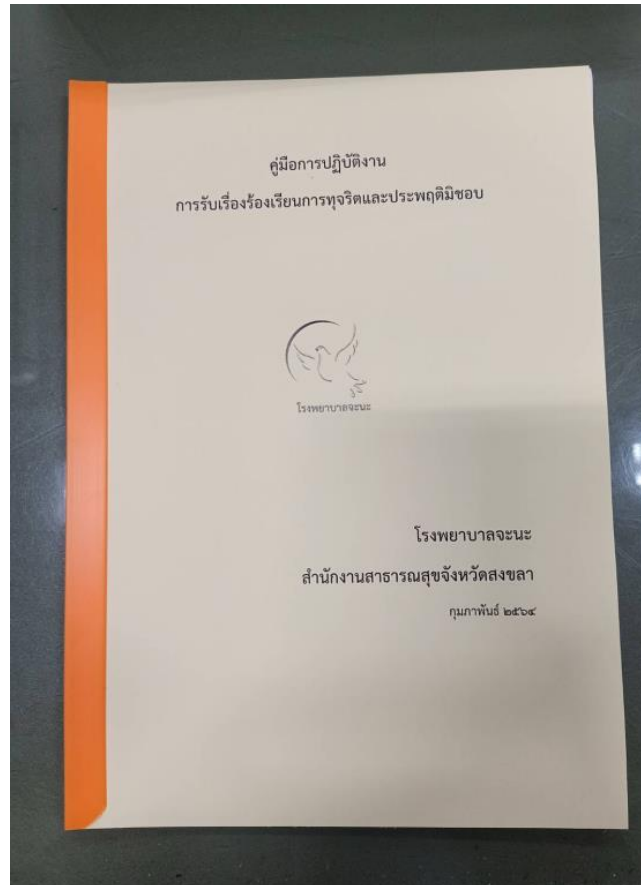


๒	คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
---	---



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลจະนะ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๓
ภาคผนวก	๔
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๕
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลจะนะ

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลจะนะ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะนะ จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

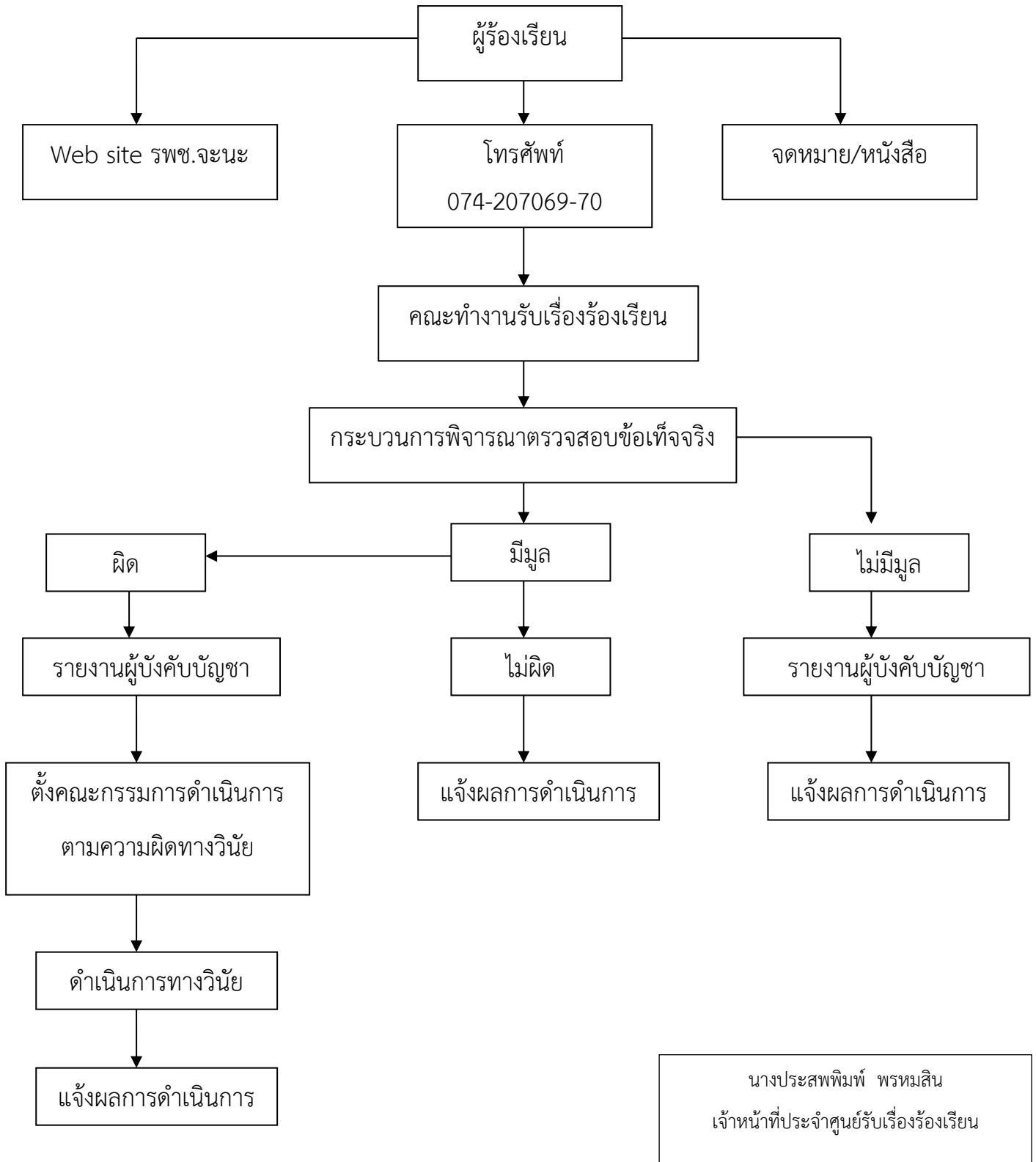
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจะนะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมาย / หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เมื่อรับจดหมาย

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอบแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลจะนะ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะทำงานร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป


การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์การ


มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางประสพพิมพ์ พรหมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	

ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ	

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

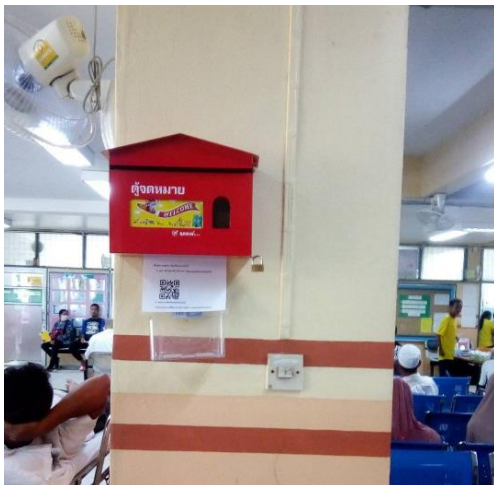
หมายเลขโทรศัพท์.....

๔ หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

- ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๒๐๗๐๖๙-๗๐ ต่อ ๑๐๗



- ผู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ของ โรงพยาบาล เช่น หน้าห้องจ่ายเงิน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นต้น



- ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ห้องหัวหน้าพยาบาล (ศูนย์ไกล่เกลี่ย)




- ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ห้องผู้อำนวยการ ชั้น ๒



- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลจะนะ (www.chanahospital.go.th)

๕	แบบฟอร์มการเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงาน
๖	Link แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในระบบ MITAS



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การแพทย์ โรงพยาบาลจະณะ


ที่ สข วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจະณะ


ด้วย คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตาม EB ๓๐) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจະณะ (<http://www.chanahospital.go.th/>) เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ลงชื่อ 


(นางสาวชนิดา เพ็ชรศรี)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

- ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.chanahospital.go.th/> หรือสื่ออื่น ๆ ของหน่วยงานได้

ลงชื่อ 

(นายวิชัย ยานวิมุติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผลการพิจารณา อนุญาต
 ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....



ลงชื่อ 

(นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจະณะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฉะฉาน จังหวัดสกลนคร

ตามประกาศโรงพยาบาลฉะฉาน

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : องค์การแพทย์ วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ol style="list-style-type: none">๑. คู่มือการดำเนินงานการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฉะฉาน <p style="text-align: right;">ชไม (นางสาวชนิตา เกียรติศรี) ผู้รับผิดชอบ ประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	
<p style="text-align: center;">ผู้รับรองการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"> (นายวิชัย ยานวิมุติ) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่...๑๒...เดือน...มีนาคม...พ.ศ. ๒๕๖๔...</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฉะฉาน วันที่...๑๒...เดือน...มีนาคม...พ.ศ. ๒๕๖๔...</p>
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">ไฉฉวี (น.ส.ไฉฉวี โพธิ์เกษ)</p> <p style="text-align: center;">ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่...๑๒...เดือน...มีนาคม...พ.ศ. ๒๕๖๔...</p>	