



คู่มือ

การปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต

และการประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลทรายมูล จังหวัดยโสธร

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จัดทำโดย
กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
2. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
3.แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
4. แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	4

บทที่ 1

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 ขอบเขต/สัดส่วนงานที่รับผิดชอบ/ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

1. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-787023 ต่อ 100 โทรสาร ต่อ 101
2. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลทรายมูล 100 หมู่ 14 ต.ทรายมูล อ.ทรายมูล จ.ยโสธร 35170
3. ทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลทรายมูล
4. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล <http://www.sm-hospital.com>
5. แจ้งเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล

1.2 คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 045-787023 ต่อ 100 โทรสาร ต่อ 101
2. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลทรายมูล 100 หมู่ 14 ต.ทรายมูล อ.ทรายมูล จ.ยโสธร 35170
3. ทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลทรายมูล
4. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทรายมูล <http://www.sm-hospital.com>
5. แจ้งเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทรายมูล

1.3 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.3.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

1.3.2 ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3.3 เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทรายมูล

1.3.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

1.3.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทรายมูล

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ (นาย/นาง/นางสาว).....

สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์

(ขอเท็จจริงโดยสรุป).....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่.....

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง.....ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ โรงพยาบาลทรายมูล ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
ท่านแล้วนั้น โรงพยาบาลทรายมูลได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ดังต่อไปนี้

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ