



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระเจาน โทร ๐๓๒-๔๖๕๑๙๑

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเผยแพร่ความรู้แนวทางการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้กับเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบและนำมายึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น จึงขออนุมัตินำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังกล่าวขึ้นบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระเจานต่อไป รายละเอียดตามคู่มือที่แนบมา


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นายปริญญา ศรีสุคนธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

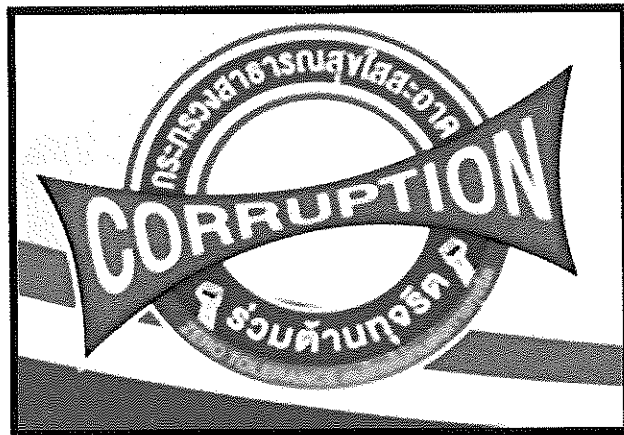
อนุญาต

ไม่อนุญาต


(นางสาวอนุธิดา ประทุม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน



จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	
๒	
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	
๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน	
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีและ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอโดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

โรงพยาบาลแก่งกระเจานได้จัดทำประกาศโรงพยาบาลแก่งกระเจาน เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต "โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรโรงพยาบาลแก่งกระเจานมีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจาน กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

๓. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓.๒ สารสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
- (๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รีบดำเนินการ เฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง
- (๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔ ทางโทรสาร ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔, ๐๓๒-๔๖๕๑๙๒
- (๓) ทางไปรษณีย์ : ๖ หมู่ ๕ ตำบลวังจันทร์ อำเภอกำแพงกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๗๐
- (๔) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๕) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : kk๑๑๓๑๔@hotmail.co.th
- (๖) <http://www.kaengkrachan-hospital.com>

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ พิจารณา เพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่
ได้รับ

(๓) เมื่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้เสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่กระดาน และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่กระดานต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งกระเจาน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระเจาน
พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระเจาน.....

วัน/เดือน/ปี : ๑ ๕ มี.ค. ๒๕๖๔

หัวข้อ : ...ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ปริญญา ศรีสุคนธ์

(นายปริญญา ศรีสุคนธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่..... ๑ ๕ มี.ค. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิดา ประทุม

(...นางสาวอนุธิดา ประทุม...)

ตำแหน่ง ..นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการใน

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

วันที่..... ๑ ๕ มี.ค. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เกษะรอด

(...นายเผด็จ เกษะรอด...)

ตำแหน่ง ..พนักงานพัสดุ..

วันที่..... ๑ ๕ มี.ค. ๒๕๖๔