



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
จังหวัดอุบลราชธานี

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นหรือทราบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ฯ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวางแนวทางการจัดการที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใสเป็นธรรม และสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ในการนี้ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนและเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ



(นายदनุภพ ศรีศิลป์)

รองผู้อำนวยการด้านตรวจสอบภายใน
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



สารบัญ

| | |
|--|---|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๒. ขอบเขต | ๑ |
| ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| ๔. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๔ |
| ๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕ |
| ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Work Flow) | ๖ |
| ๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน | ๗ |

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๑.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ การประสานหน่วยงานภายในและภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๓.๑ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่นของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๓.๒ เสนอแนะแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาล ฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล ฯ

๓.๔ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ฯ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

๔.๒ การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

๔.๓ การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

๔.๔ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้

๔.๕ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงเพียงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๔.๖ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์สันติวิธีและกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๔.๗ หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๔.๘ การดำเนินการ หมายถึง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ และที่อยู่ชัดเจน

๔.๙ การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อ ถึงผู้ร้องเรียน ได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป.... ” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๕.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยส่งมาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เลขที่ ๑๒๒ ถนนสรรพสิทธิ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐
- ๕.๓ แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เพจ อีเมล หรือเว็บไซต์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๕.๓.๑ www.sunpasit.go.th
- ๕.๓.๒ <https://www.facebook.com>
- ๕.๓.๓ sunpasitthiprasongubon@gmail.com
- ๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕ - ๓๑๙๒๐๐

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือบุคคลภายนอก
- ๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
 - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|--|---|
| ๑) การบริหารจัดการ | การที่สว่นราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน | <p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p> |
| ๒) วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ |
| ๓) ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | <p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p> |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล ฯ | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ |

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ

๘.๑ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

๘.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์) หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี (กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี) ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๘.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์) หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี (กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อพิจารณาและสั่งการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ

๘.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้มีข้อสั่งการให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็น ข้อเสนอแนะ และจัดทำหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๘.๕ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๘.๖ งานตรวจสอบภายใน แจ้งผู้ร้องทุกข์ / ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ (กรณีมีชื่อ / ที่อยู่ / หน่วยงาน ชัดเจน) ให้ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘.๗ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๘ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๘.๙ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๘.๑๐ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน / รายปี)

๘.๑๑ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ จัดเก็บเรื่อง



๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Work Flow)

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|-------------|--|
| ๑. | ๑. รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และวินัยราชการ | ๑๕ นาที | ๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๒. | ๒. ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน | ๕ นาที | ๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๓. | ๓. คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบและวินัยราชการ นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฯ | ๓๐ นาที | ๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน |
| ๔. | ๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฯ พิจารณาสั่งการ | ๑ วัน | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๕. | ๕.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ วินัยราชการ แจ้งให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติการแต่งตั้ง กก.ตรวจสอบฯหรือดำเนินการเนินการตรวจสอบฯ ๕.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการรักษาพยาบาล แจ้งให้ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการ | ๗ - ๑๕ วัน | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๖. | ๖.๑ จัดทำรายงานการตรวจสอบฯเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ รับทราบ/ยุติเรื่องและแจ้งผลให้ผู้ร้อง ฯ ทราบ (กรณีมีข้อ+ที่อยู่ผู้ร้อง) ๖.๒ จัดทำรายงานการตรวจสอบ ฯ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฯ พิจารณาและสั่งดำเนินการต่อไป | ๓ - ๗ วัน | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๗. | ๗. ดำเนินการตามข้อสั่งการ เช่น แต่งตั้ง กก.สืบสวน หรือ กก.สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง จนเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละกรณี และแจ้งผลให้ผู้ร้อง ฯ ทราบ | แล้วแต่กรณี | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๘. | ๘. เก็บมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินัยราชการ | ๓๐ นาที | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๙. | ๙. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฯ (รายเดือน/รายปี) | ๑ - ๓ วัน | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |
| ๑๐. | ๑๐. งานตรวจสอบภายในหรืองานนิติการเก็บเรื่อง | ๑๐ นาที | งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ |

๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน

๑๐.๑ เมื่อดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือ คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง / ไม่ร้ายแรง และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละกรณีแล้ว ให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติกร เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และวินัยราชการลงในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนไว้

๑๐.๒ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินัยราชการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ (รายไตรมาส / รายปี)



คณะผู้จัดทำ...

๑. นายตฤณภพ ศรีศิลป์ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการด้านตรวจสอบภายใน
๒. นางสาวประภาพร หงษ์ตระกูล ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ
๓. นางสาวธีรณัฐ ธีรกุล ตำแหน่งนิติกร
๔. นายทรงชัย เขียวขำ ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ
๕. นางสาวปัญจมาภรณ์ สุร่าไพ ตำแหน่งพนักงานธุรการ



ชาวสรรพสิทธิ์ ไม่ทนต่อการทุจริต