

# คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลขอนแก่น ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลขอนแก่น ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลขอนแก่น ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
โรงพยาบาลขอนแก่น

## **๑. หลักการและเหตุผล**

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศโดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่ง โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวตั้งนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานโดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาดส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## **๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์**

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

### **๓. สถานที่ตั้ง**

โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ เลขที่ ๔๕๖ หมู่ ๖ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

## **๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

- ๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ อย่างรวดเร็ว
- ๔.๒. วางมาตรการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## **๕. วัตถุประสงค์**

- ๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชนหน่วยงานองค์กรหรือกลุ่มต่างๆได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## **๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนภายในจังหวัดสระแก้ว

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น

- ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ศูนย์,
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗๔๔๕๐๙๖, ๐๙๘,๐๙๙ /
- เว็บไซต์หน่วยงาน : <https://www.facebook.com/groups/302716026492216> เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## **๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆคือการร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ ,การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ <https://www.facebook.com/groups/๓๐๒๗๑๖๐๒๖๔๙๒๒๑๖>, ทางโทรศัพท์ ๐-๓๗๕๖-๑๑๐๒-๕ และการร้องเรียนโดยตรงต่อ

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูลก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูลดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่งและรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## **๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน**

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนชัดเจนแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่อง

#### **๙. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### **๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### **๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่นร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### **๑๓. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ เลขที่ ๔๕๖ หมู่ ๖ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐