บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/๑๓๖ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือการใช้โปรแกรมบริหารความเสี่ยง SmmRist (ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ ที่มีมติให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติและดำเนินการอย่างเคร่งครัด ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐเป็นข้อมูลข่าวสาร ที่จัดไว้ให้ประชาชนสามารถตรวจดูได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารดังกล่างมีความสำคัญ จะเป็นเครื่องมือส่งเสริมและเสริมสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และสอดคล้องกับบริบทตามข้อกำหนด ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่ให้ความสำคัญการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และได้กำหนดไว้ในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหลายส่วน ได้แก่ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ กำหนดให้รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครองครองของหน่วยงานของรัฐที่มิใช่ข้อมูลเกี่ยงกับความมั่นคงของรัฐหรือความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จึงขอแจ้งประกาศโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายจิรกิตย์ โหตระไวศยะ)
นักวิชาการพัสดุ
เจ้าหน้าที่

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี
- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวชยามล ใคร่นุ่นสิงห์)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ชอบ/อนุมัติ

(นายสุดสาคร ไชยสาร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน :...โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.....
วัน/เดือน/ปี :..... ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ .....
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
๑. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
Linkภายนอก:.....
หมายเหตุ:.....ไม่มี.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางสาวชยามล ใคร่นุ่นสิงห์)	(นายสุดสาคร ไชยสาร)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
วันที่....๑.....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...	วันที่....๑.....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายจิรกิตย์ โหตระไวศยะ)
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
วันที่....๑.....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ร้องเรียนการให้บริการ

ร้องเรียนการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจาเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ ๑
บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

/๓) เพื่อ...

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕) ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

๒) เว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ที่ http://www.thungsriudomhospital.com เมนู ติดต่อ

๓) โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๐-๔๕๓๐-๗๐๓๓ ต่อ ๑๐๓

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

/๕.หลักเกณฑ์...

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์ : เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเที่ยงธรรมต่อผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนให้ได้รับความยุติธรรม และเป็นไปอย่างโปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ควบคุมความเสี่ยง	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	**๑. รับเรื่องร้องเรียน**	ลงทะเบียนรับหนังสือ	๕ นาที
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	**๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการสืบหาข้อเท็จจริง	๖๐ นาที
-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -คณะกรรมการ	**๓. ดำเนินการสอบหาข้อมูลเบื้องต้น**	ประสานผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้รับความยุติธรรม	๑ วัน
-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -คณะกรรมการ	**๔. สรุปผลการดำเนินงาน**	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงานผลต่อผู้บริหาร	๖ วัน
-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -คณะกรรมการ	**๕. เสนอรายงานต่อผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและดำเนินการต่อไป	๗ วัน

รวม ๑๕ วัน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....
จังหวัด .....โทรศัพท์.....อาชีพ .....
เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด
๒) .....จำนวน.....ชุด
๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)