

คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และการร้องเรียนเรื่องการทุจริต
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสรรพยา

วัตถุประสงค์

1. ให้มั่นใจว่ากระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกระบวนการร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ
3. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสรรพยา เรื่องทั่วไป และเรื่องการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสรรพยา โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสรรพยา เลขที่ 162 หมู่ที่ 5 ตำบลโพนางดำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท 17150

ช่องทางที่ 2 เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสรรพยา

<http://sapphayahos.thaiddns.com/sapphayahos/index.php?name=contact>

ช่องทางที่ 3 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ 4 หมายเลขโทรศัพท์ 056-499769,093-2742235

ช่องทางที่ 5 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

ผู้รับบริการ สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

1. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น
2. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอก โรงพยาบาลสรรพยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
3. องค์กรภาคเอกชน

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

3. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

4. ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการทางการแพทย์

5. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว

6. เรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อสุขภาพ

หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี

1.1. วัน เดือน ปี

1.2 หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

1.4 ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

1.5 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

1.6 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจจะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

2. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 1. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2.2 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

2.3 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

2.4 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล

2.5 ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ส. นักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ส. นักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

1. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
2. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
3. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลสรรพยากำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลสรรพยา

ข้อร้องเรียนเรื่องกรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนหรือผู้อื่นรวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการเก็บ

รักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชยันนาทพิจารณาผลการสอบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน 15 วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามมาตรา 37 และมาตรา 41 “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2557

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ฝั่งกระบวนการ

1. ผู้รับผิดชอบ โรงพยาบาลสรรพยา รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

ช่องทางที่ 1 ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสรรพยา เลขที่ 162 หมู่ที่ 5 ตำบลโพนางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชยันนาท 17150

ช่องทางที่ 2 เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสรรพยา

<http://sappayahos.thaiddns.com/sappayahos/index.php?name=contact>

ช่องทางที่ 3 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชยันนาท

ช่องทางที่ 4 หมายเลขโทรศัพท์ 056-499769,093-2742235

ช่องทางที่ 5 ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

2. นายทะเบียนลับ ผู้รับผิดชอบฯ/หัวหน้าบริหารทั่วไป ลงทะเบียนใน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ โรงพยาบาลสรรพยา ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาตามข้อ 3. และเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพยา

5. จำแนกเรื่องส่งไปตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการประสานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

6. ติดตามผลการจัดการ ทุก 7 วัน

7. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องกรณีผู้ร้องได้แจ้งให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้

8. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เป็นต้น