

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลคำมวง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลคำมวง ๙๒ หมู่ที่ ๑๐ ต.ทุ่งคลอง อ.คำมวง จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ และวางระบบการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

- คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำมวง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
- คู่มือการบริหารจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

Link ภายนอก:.....

หมายเหตุ :.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสยมพร บุญบุตร)

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป (นักจัดการงานทั่วไป)

วันที่ ๒๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายธนธร กานตอาภา)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวง

วันที่ ๒๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายราชัน วงษ์จรัส)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



คู่มือ

การบริหารจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลคำม่าง จังหวัดกาฬสินธุ์



คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคำมวง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลคำมวงให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคำมวงฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลคำมวง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงพยาบาลคำมวง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการข้อเรียนเรียน	๗

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศไทย โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๕-๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๕-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลคำม่วงได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลคำม่วงจึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลคำม่วงให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริต โรงพยาบาลคำม่วง

ด้วยรัฐบาลกำหนดในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตรา สอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลคำม่วง ๙๒ หมู่ที่ ๑๐ ต.ทุ่งคลอง อ.คำม่วง จ.กาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลคำม่วงอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลคำม่วง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

/๕. วัตถุประสงค์...

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลคำมวงมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอคำมวง
- “การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกับโรงพยาบาลคำมวงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลคำมวง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๐๒๐๗๕,๐๔๓-๖๐๒๐๗๖/เว็บไซต์ : www.kmh.go.th / เฟซบุ๊ก : โรงพยาบาลคำมวง, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวงโดยตรง ๐๙๑-๐๖๔๙๗๓๙ เป็นต้น
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคำมวง
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลคำมวง เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลคำมวง, การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลคำมวง www.kmh.go.th , ทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๐๒๐๗๕,๐๔๓-๖๐๒๐๗๖/เว็บไซต์ : www.kmh.go.th / เฟซบุ๊ก : โรงพยาบาลคำมวง, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำมวงโดยตรง ๐๙๑-๐๖๔๙๗๓๙)

/๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน...

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีข้อมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่าไม่มีข้อมูล ดำเนินการทาวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/Face Book) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลคำม่วน อำเภอคำม่วน จังหวัดกาฬสินธุ์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลคำมวง จังหวัดกาฬสินธุ์

