



โรงพยาบาลเอราวัณ
ERAWAN HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
เรื่องการทุจริตการปฏิบัติ
หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

โรงพยาบาลเอราวัณ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย

คำนำ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ มีบทบาทหน้าที่ในการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของโรงพยาบาลเอราวัณ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ จึงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลเอราวัณ
มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๔
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
บทที่ ๔ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑๒

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ มีบทบาทหน้าที่ในการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของโรงพยาบาลเอราวัณ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการต่อต้านการทุจริตและประพฤติชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” ประกอบกับ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ได้มีมติเห็นชอบเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติเสนอ กรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้หน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยและทางอาญาโดยเร็วซึ่งต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดโรงพยาบาลเอราวัณ จึงเป็นเรื่องที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ การปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลเอราวัณ โดยผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลเอราวัณ ถนนมลิวรรณ ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๐๐๐

๒. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย ถนนมลิวรรณ ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เว็บไซต์โรงพยาบาลเอราวัณ www.erawanhospitaloei.com

“สายตรงผู้อำนวยการ”

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ่มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ่มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดโรงพยาบาลเอราวัณกระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด

๗. การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

๘. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และการคุ่มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับ

มอบหมาย

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนากระบวนการเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเอราวัณ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเอราวัณ ถนนอุดร-เลย ตำบลผาอินทร์แปลง อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๒๐๐

๒. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่ โรงพยาบาลเอราวัณ ถนนอุดร-เลย ตำบลผาอินทร์แปลง อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๒๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เว็บไซต์โรงพยาบาลเอราวัณ www.erawanhospitalloej.com

“สายตรงผู้อำนวยการ”

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเอราวัณ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ เป็นต้น</p>

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔) การขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดฯ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเอราวัณ

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	เรื่องร้องเรียน	กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางที่กำหนด	๒ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒	ลงทะเบียนรับ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียน และบันทึกข้อมูล	๒ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓	วิเคราะห์เนื้อหาประเด็นของเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔	ผู้อำนวยการพิจารณา	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา/สั่งการส่งเรื่องเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๕	นพ.สสจ.เลย	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดรับทราบและพิจารณา สั่งการให้ผู้รับผิดชอบระดับจังหวัดดำเนินการ	๑ วัน	สสจ.เลย

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาล เอรಾವัณ ตำบลผาอินทร์แปลง อำเภอเอรಾವัณ จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๒๒๐

๑.๒ ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่ โรงพยาบาลเอรಾವัณ ตำบลผาอินทร์แปลง อำเภอ เอรಾವัณ จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๒๒๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๓ เว็บไซต์โรงพยาบาลเอรಾವัณ <http://www.erawanhospitalloei.com/>

“สายตรงผู้อำนวยการ” “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน และบันทึกข้อมูลในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็น ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอ

ผู้อำนวยการพิจารณา

๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณา/สั่งการส่งเรื่องเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

๕. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดรับทราบและพิจารณาสั่งการให้ผู้รับผิดชอบระดับจังหวัด

ดำเนินการ

บทที่ ๔ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐๖.
๗. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลเอราวัณกระบวนการ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๑. โรงพยาบาลเอราวัณ ๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล เอราวัณ	เจ้าหน้าที่ รับข้อร้องเรียน	๑ ปี (ทบทวน)

๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

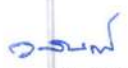

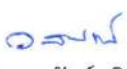
บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และบุคคลภายนอก

๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเอราวัณ
ตามประกาศโรงพยาบาลเอราวัณ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗.....</p> <p>หัวข้อ: คู่มือปฏิบัติการการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>รายละเอียด : รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี รอบที่๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตามเอกสารแนบ).....</p> <p>Link ภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นายวสันต์ กิเกียน)</p> <p>หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสมชาย ชมภูคำ)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอราวัณ</p> <p>วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายวสันต์ กิเกียน)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป</p> <p>วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗</p>	