



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนโกโร ๐ ๔๕๖๗ ๗๑๔๐

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๒๕๖

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตแจ้งเวียนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีรัตน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตน

ต้นเรื่อง

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลุก จิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งโรงพยาบาลศรีรัตน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขดังกล่าว นั้น

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลศรีรัตน โดยงานตรวจสอบภายในและงานนิติการ ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีรัตน เพื่อให้ ผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ มีช่องทางในการดำเนินการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งวางแนวทางการจัดการที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ สามารถนำแนวทางการจัดการไปใช้ได้จริง งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ จึงขอแจ้งเวียน “คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ. ดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยปิด ประกาศและเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ เช่น Website ของโรงพยาบาลศรีรัตน (www.sunpasit.go.th) และแจ้ง เวียนภายในโรงพยาบาล (INTRANET) เมนู “งานตรวจสอบภายใน”

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึกที่เสนอมาร่วมนี้

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้างานควบคุมภายใน

อนุญาต

(นายพงศนาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตน



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลศิริราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



Conflict of Interest
A latent factor in the work
organization/group/individ
incentives,
for one

งานตรวจสอบภายใน กลุ่มบริหารงานทั่วไป
โรงพยาบาลศิริราช จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นหรือทราบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวางแนวทางการจัดการที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นโปร่งใสเป็นธรรม แลสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ในการนี้ งานตรวจสอบภายใน โรงพยาบาลศรีรัตนะ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานควบคุมภายใน
โรงพยาบาลศรีรัตนะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Work Flow)	๕
๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน	๖

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีรัตนะ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เกิดกระบวนการการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลศรีรัตนะ

๑.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ การประสานหน่วยงานภายในและภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานตรวจสอบภายใน มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๓.๑ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในโรงพยาบาลศรีรัตนะ รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่นของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๓.๒ เสนอแนะแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลฯ

๓.๔ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลฯ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

- ๔.๒ การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายกำหนด
- ๔.๓ การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว
- ๔.๔ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลศรีรัตนะ
- ๔.๕ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงเพียงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น
- ๔.๖ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลศรีรัตนะ
- ๔.๗ หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔.๘ หมายถึง งานควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลศรีรัตนะ
- ๔.๙ การดำเนินการ หมายถึง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ชัดเจน
- ๔.๑๐ การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันกรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อ ถึงผู้ร้องเรียนได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้คล่องไป..." ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๕.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่งานควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลศรีรัตนะ
- ๕.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยส่งมาที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ เลขที่ ๑๘๒ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลศรีแก้ว อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๔๐
- ๕.๓ แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เพจ หรือเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีรัตนะ
- ๕.๓.๑ www.sirattanahospital.go.th
- ๕.๓.๒ <https://www.facebook.com/sirattanahosp>
- ๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๖๗๗๐๑๔ ต่อ ๑๑๑
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลศรีรัตนะหรือบุคคลภายนอก
- ๖.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จำทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สิ้นสุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่หน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะเนิรการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความคิดเห็นความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลฯ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ โรงพยาบาลศรีรัตนะ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ

๘.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์)หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๘.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์)หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อพิจารณาและสั่งการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้มีข้อสั่งการให้งานควบคุมภายใน ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปลงความเห็น ข้อเสนอแนะ และจัดทำหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๘.๕ งานควบคุมภายใน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๘.๖ งานควบคุมภายใน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (กรณีมีชื่อ / ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ให้ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘.๗ งานควบคุมภายใน รับรายงานติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๘งานควบคุมภายใน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

๘.๙ งานควบคุมภายใน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๘.๑๐ งานควบคุมภายใน จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน / รายปี)

๘.๑๑ งานควบคุมภายใน จัดเก็บเรื่อง

๙.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านทางทุจริตและประพฤติมิชอบ (work flow)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	๑.รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบและวินยราชการ	๑๕ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ งานควบคุมภายใน เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒.	๒.ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ งานควบคุมภายใน เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓.	๓.คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบและวินยราชการ นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๓๐ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ งานควบคุมภายใน เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๔.	๔.ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่ง	๑ วัน	งานควบคุมภายใน
๕.	๕.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ วินยราชการแจ้งให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติการแต่งตั้ง กก.ตรวจสอบฯหรือดำเนินการตรวจสอบ ๕.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการรักษาพยาบาลแจ้งให้ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการ	๗ - ๑๕ วัน	งานควบคุมภายใน
๖.	กรณีไม่มีมูล ๖.๑ จัดทำรายงานการตรวจสอบฯเสนอ ผอ.รพฯ รับทราบ/ยุติเรื่องและแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบ(กรณีมีชื่อ+ที่อยู่ผู้ร้อง) กรณีมีมูล ๖.๒ จัดทำรายงานการตรวจสอบฯเสนอ ผอ.รพ. พิจารณาและสั่งเนิการต่อไป	๓ - ๗ วัน	งานควบคุมภายใน
๗.	๗.ดำเนินการตามข้อสั่งการ เช่น แต่งตั้ง กก.สืบสวน หรือ กก.สอบสวนวินยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง จนเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละกรณี และแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ	แล้วแต่กรณี	งานควบคุมภายใน
๘.	๘.เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินย	๓๐ นาที	งานควบคุมภายใน
๙.	๙.จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผอ.รพ. (รายเดือน/รายปี)	๑ - ๓ วัน	งานควบคุมภายใน
๑๐.	๑๐. งานตรวจสอบภายในหรืองานนิติการเก็บ	๑๐ นาที	งานควบคุมภายใน

๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน

๑๐.๑ เมื่อดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ เช่นแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรงและเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละกรณีแล้วให้งานควบคุมภายใน เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินัยราชการลงในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนไว้

๑๐.๒ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินัยราชการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ(ราย ไตรมาส/รายปี)

งานควบคุมภายใน
โรงพยาบาลศรีรัตนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลศรีรัตนะ วัน/เดือน/ปี : ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีรัตนะ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีรัตนะ Link ภายนอก: หมายเหตุ : www.sirattanahospital.go.th	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล จินตนา เทียนทอง (นางสาวจินตนา เทียนทอง) เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง พลรัตน์ดา ดลสุข (นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข) นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ ผู้รับผิดชอบ งานตรวจสอบภายใน วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ พันธุิดา สายทอง (นางพันธุิดา สายทอง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	