

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕

โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

โรงพยาบาลม่วงสามสิบ มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติงานตามแผน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Government)

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โรงพยาบาลม่วงสามสิบได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ วัตถุประสงค์	๓
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๔
๑.ขอบเขต	๔
๒.บทบาทหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๓.คำจำกัดความ	๕
๔.ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๗
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๑.ผังกระบวนการ	๘
๑.๑กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
๑.๒ขอบเขต	๙
๑.๓ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๑.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๒.การจัดเก็บเอกสาร	๑๑
๓.ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๑๑
๔.ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๑

บทที่ ๑

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตมิชอบของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยผ่านช่องทาง ๖ ช่องทางดังต่อไปนี้

- ๑). ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๒). จำหน่ายของถึงศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ ๓๗๘ หมู่ ๑๐ ตำบลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐
- ๓). ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๔๘๙๐๖๔ ต่อ ๓๑๕
- ๔). ทางเพชบุ๊คโรงพยาบาลม่วงสามสิบ <http://mmohospital.com/>
- ๕). ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๖). ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลม่วงสามสิบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครื่องหมายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต มอบอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานเร่งรัดและกำกับหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
๔. คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการพลเรือน
๕. ประสานงานเกี่ยวข้องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายเกิดจากการปฏิบัติต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบความผิดปกติในการการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง อันได้แก่

- ๑).ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๒).เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ ๓๗๘ หมู่ ๑๐ ตำบลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐
- ๓).ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๔๘๙๐๖๔ ต่อ ๓๑๕
- ๔).ทางเฟซบุ๊กโรงพยาบาลม่วงสามสิบ <http://mmohospital.com/>
- ๕).ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๖).ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงพยาบาลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย โรงพยาบาลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ หน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเข้ามาผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังกล่าว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้ประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่พฤติกรรมในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่เป็นธรรม ฯลฯ
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมมีระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงเวลาราชการ ฯลฯ ๕.ค่าตอบแทน ฉ.๑๑
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑). ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒). วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓). ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนหรือมีมูลข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งข้อเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔). ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่

๕.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑). คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒). คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓). เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔). คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

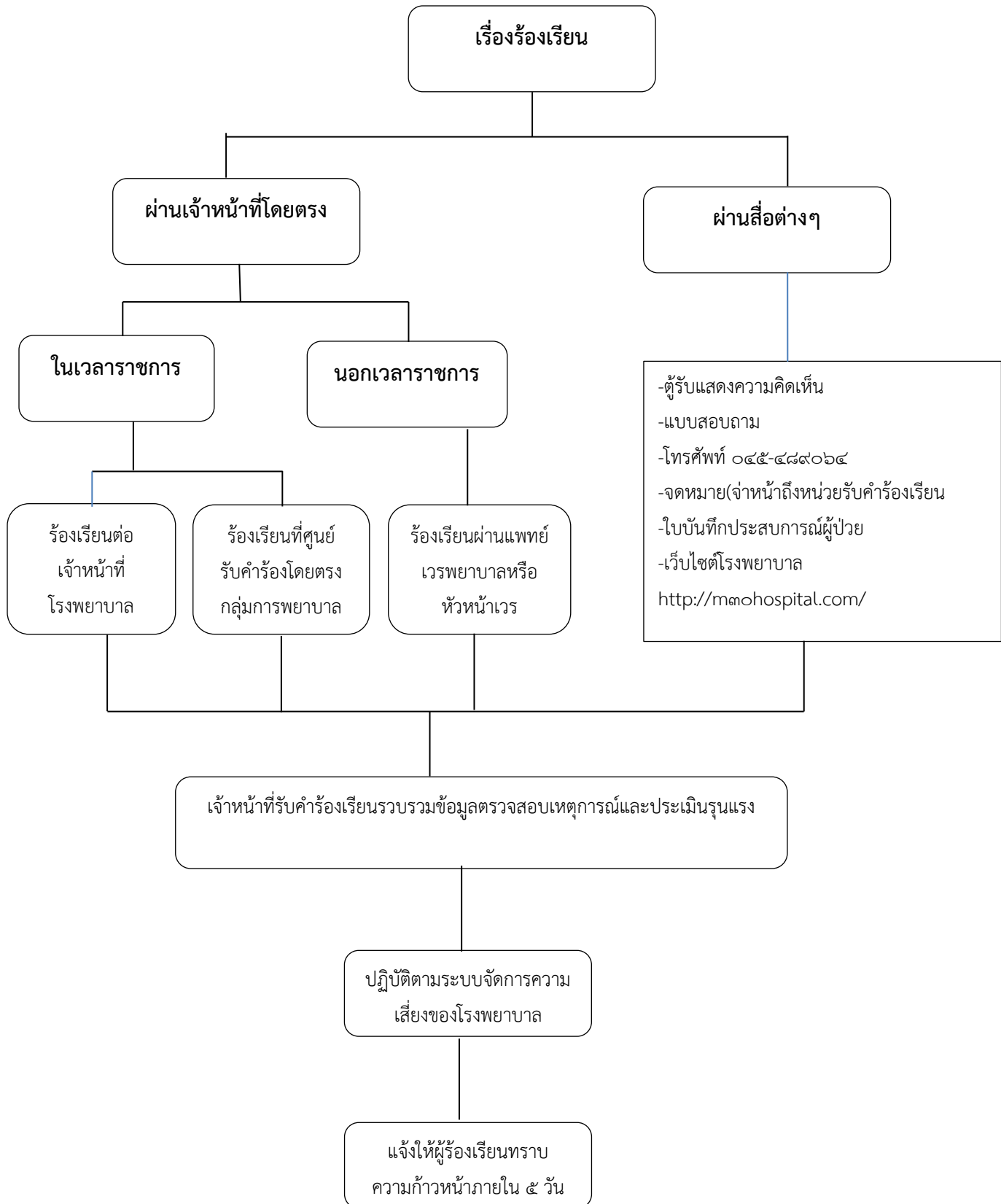
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผังกระบวนการ

๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๒. ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลม่วงสามสิบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ๑).ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๒).เจ้าหน้าที่ของถึงศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ ๓๗๘ หมู่ ๑๐ ตำบลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐
- ๓).ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๔๘๙๐๖๔ ต่อ ๓๑๕
- ๔).ทางเพชบุ๊คโรงพยาบาลม่วงสามสิบ <http://mmohospital.com/>
- ๕).ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
- ๖).ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โรงพยาบาลแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีมีชื่อ ที่อยู่ หน่วยงานชัดเจน) ทราบ เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุป รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลม่วงสามสิบ เก็บข้อมูลในระบบเพื่อดำเนินการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลม่วงสามสิบเก็บข้อมูล

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

- ๑). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้
 - (๑).ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
 - (๒).เจ้าหน้าที่ของถึงศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลม่วงสามสิบ ๓๗๘ หมู่ ๑๐ ตำบลม่วงสามสิบ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐
 - (๓).ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๔๘๙๐๖๔ ต่อ ๓๑๕
 - (๔).ทางเพชบุ๊คโรงพยาบาลม่วงสามสิบ <http://mmohospital.com/>
 - (๕).ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลม่วงสามสิบ
 - (๖).ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น
- ๒). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบงานสารบรรณ
- ๓). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๔). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ สรุปลงความเห็นและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลม่วงสามสิบ

พิจารณาลงนาม

๕). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ ที่อยู่ หน่วยงานที่ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น

ภายใน ๑๕ วัน

๗). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลม่วงสามสิบ

๙). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ เก็บข้อมูลในระบบเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๑๐). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)

๑๑). เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ จัดเก็บเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๖๐
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗(กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสภานักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

๒. การจัดเก็บเอกสาร

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายบริหารทั่วไป ระยะเวลาจัดเก็บ ๑ ปี

๓. ผู้มีสิทธิเข้าถึง

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลม่วงสามสิบ

๔. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน
- ๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไข
- ๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ปัญหา