


งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-003
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 309, 408	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 1 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง

ผู้จัดทำ



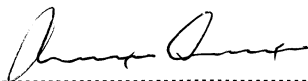
(นางสมจิตร ปัญญาวิภาส)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ผู้ทบทวน




(นายชาญวุฒิ เอื้อยั้งศักดิ์)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้จัดการความเสี่ยง

ผู้อนุมัติ



(นายณรงค์เดช พิพัฒน์ธนวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

ผู้จัดทำ..... (นางสมจิตร ปัญญาวิภาส) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ 23 ก.พ. 2565	ผู้ทบทวน..... (นายชาญวุฒิ เอื้อยั้งศักดิ์) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ 23 ก.พ. 2565	ผู้อนุมัติ..... (นายณรงค์เดช พิพัฒน์ธนวงศ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง วันที่ 23 ก.พ. 2565
เอกสารควบคุม / ห้ามไม่ให้ถ่ายเอกสาร		

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวักค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 3 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	




คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง



โรงพยาบาลสันกำแพง ใส่สะอาด ร่วมด้านทุจริต

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 4 / 16</p>	<p>เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02</p>	<p>วันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	
<p>23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2565</p>	

คำนำ


โรงพยาบาลสันกำแพง ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลสันกำแพง สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลสันกำแพงจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้


คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
โรงพยาบาลสันกำแพง
มีนาคม 2565

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวัก้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 5 / 16</p>	<p>เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02</p>	<p>วันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	
<p>23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2565</p>	

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	6
ขอบเขต	7
นิยามศัพท์	7
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	10
ระบบการติดตามและประเมินผล	15

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 6 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง

1. วัตถุประสงค์


คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
4. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวัก้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 7 / 16</p>	<p>เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02</p>	<p>วันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	
	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2565</p>	

2. ขอบเขต

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสันกำแพงทุกคน

3. นิยามศัพท์

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสันกำแพง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลสันกำแพง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 2 ทาง อันได้แก่

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสันกำแพง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. นางเตือนจิตต์ ชูหาญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
 2. นางสมจิตร ปัญญาวิภาส ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
2. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันกำแพง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน”


<http://122.155.219.72/skph/>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสันกำแพงได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสันกำแพง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลสันกำแพง

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกก่าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 8 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส


ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม.

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวักค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 9 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสันกำแพง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
 - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสันกำแพง หรือบุคคลภายนอก
- 3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกำแพง
- 4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวค่าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 10 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง ว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

4. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

4.1 ขอบเขตการดำเนินการ

เริ่มจากงานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของงานบริหาร โรงพยาบาลสันกำแพง 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้


1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลสันกำแพง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)


2. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันกำแพง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://122.155.219.72/skph/>

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บกก้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 11 / 16</p>	<p>เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02</p>	<p>วันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	
<p>23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2565</p>	

จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง (รอบ6เดือน/รายปี) แล้วกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป งานวินัย เก็บเรื่อง

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวักค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 12 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสันกำแพง 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสันกำแพง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันกำแพง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://122.155.219.72/skph/>

(2) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน

(3) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(4) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง พิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(6) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน


(7) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันกำแพง


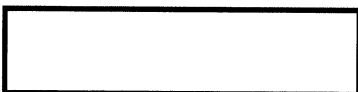
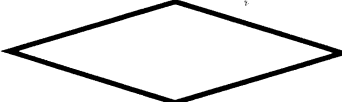

(9) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปลงนาม
วิเคราะห์


(10) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(11) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดเก็บเรื่อง

งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”		โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บกก้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 13 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	


4.3 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124	เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวกค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130		
ฉบับที่ 1 หน้า 14 / 16	เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง		
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565	ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02	วันที่ 23 มีนาคม 2565	
	ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป	วันที่ 1 ธันวาคม 2565	

4.4 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(1) งานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2 นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
2.	(2) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	2 นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต นำเสนอให้ผู้ช่วยการโรงพยาบาลสันกำแพง	30 นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
4.	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (5.2) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
6.	(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6.2) ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
8.	(8) เสนอผู้ช่วยการโรงพยาบาลสันกำแพงพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
10.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้ช่วยการโรงพยาบาลสันกำแพง (รอบ 6 เดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
11.	(11) งานบริหารเก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป

<p>งาน ITA (Integrity and Transparency Assessment) “มีคุณธรรม โปร่งใส เกิดธรรมาภิบาล”</p>		<p>โรงพยาบาลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) QM-ITA-002</p>
<p>โทร 0-5344-6635-7 ต่อ 124</p>	<p>เลขที่ 129 หมู่ 1 ต.บวักค้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130</p>		
<p>ฉบับที่ 1 หน้า 15 / 16</p>	<p>เรื่อง: กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล สันกำแพง</p>		
<p>ประกาศใช้เมื่อวันที่</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 02</p>	<p>วันที่ 23 มีนาคม 2565</p>	
<p>23 มีนาคม 2565</p>	<p>ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไป</p>	<p>วันที่ 1 ธันวาคม 2565</p>	

5. ระบบการติดตามและประเมินผล

- 1) ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วัน
- 2) ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 3) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานของโรงพยาบาลสันกำแพง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสันกำแพง

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสันกำแพง

วันที่/เดือน/ปี ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง(QM-ITA-๐๐๓)

ในเว็บไซต์โรงพยาบาลสันกำแพง รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสันกำแพง ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสันกำแพง(QM-ITA-๐๐๓) ในเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

Link [http:// http://๑๒๒.๑๕๕.๒๑๙.๗๒/skph/](http://๑๒๒.๑๕๕.๒๑๙.๗๒/skph/)

หมายเหตุ.....

- ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล -



(นางสมจิตร์ ปัญญาวิภาส)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

-ผู้อนุมัติรับรอง-



(นางเตือนจิตต์ ชูชหาญ)

เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

-ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่-



(นางจินตนา ไชยคำวัง)

เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕