

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตประพฤติมิชอบ
และการฝ่าฝืนจริยธรรม

โรงพยาบาลเจริญศิลป์
จังหวัดสกลนคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและที่มา	2
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	3
3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	4
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	5
7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	6
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	7
9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	7

1. หลักการและที่มา

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

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลเจริญศิลป์ จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลเจริญศิลป์
ผู้จัดทำ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 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 และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

2.1 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ม.2 ตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญศิลป์ ม.2 ตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร 47290

3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ม.2 ตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

3.4 โทรศัพท์หมายเลข 042-709148 และโทรสาร 042-709148

3.5 เว็บไซต์ <http://charoensinhos.go.th/>

4 บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ข้าราชการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน โรงพยาบาลเจริญศิลป์ กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ ข้าราชการ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้อายุข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ด้วย

5 บุคคลที่เกี่ยวข้องของและหน้าที่

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ สาธารณสุขอำเภอ หรือ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดย มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักตรวจสอบ โดยแผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของข้าราชการที่ดี

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำจางวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ในการให้อายุข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์

5.5.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับ ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นนายหน้า ประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์ การคอร์รัปชั่น การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.2 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ดำเนินการโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

5.5.4 กรณีที่ร้องเรียนตามข้อ 5.5.1 หรือข้อ 5.5.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ ผวก. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.5 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ หรือ รับเรื่องตรวจสอบ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.5.6 ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน โรงพยาบาลเจริญศิลป์จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.5.7 ในกรณีที่ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเจริญศิลป์ จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

6.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

6.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

โรงพยาบาลเจริญศิลป์

- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

6.3 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

6.4 การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

6.5 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 6.2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

6.6 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 6.2 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่สำนักตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาด อย่างเป็นทางการแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรือร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้อง ไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงาน และลูกจ้าง โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือ ข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ดังนี้

7.1 ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจ ดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของ พนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

7.2 ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้าง โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ทาง โรงพยาบาลเจริญศิลป์ ดังนี้

7.2.1 ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

7.2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำใน ฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือ ประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

7.2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและ ลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

7.2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วน ร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

** ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

8. ระยะเวลาการดำเนินการ

8.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

8.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.4 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย / ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย / การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผล สั่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

8.5 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.4 ให้ผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ โรงพยาบาลเจริญศิลป์ หรือคณะกรรมการ ตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน

ภาคผนวก

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเจริญศิลป์

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

.....

*** 1 ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2 ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก โรงพยาบาล
เจริญศิลป์ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ รบกวณการ
ปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

3 การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิด
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4 ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเจริญศิลป์ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้น
จริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(2) เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน
หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/
ข้อบังคับ/ระเบียบของ
โรงพยาบาลเจริญศิลป์

ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับ
หลายส่วนงาน

แต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีไม่มีมูล

ยุติเรื่อง/
รายงาน เพื่อ
เสนอ
โรงพยาบาล
ทราบ/ แจ้งผู้
ร้องเรียน
ทราบภายใน
60 วันทำการ
นับแต่วันที่ได้
รับทราบคำสั่ง
อนุมัติแต่งตั้ง
กรรมการ

กรณีมีมูล

ส่งเรื่องไปยัง
หน่วยงานที่
รับผิดชอบเพื่อ
ดำเนินการทางวินัย

ดำเนินการให้
แล้วเสร็จภายใน
60 วันทำการ
นับจากวันที่ได้
รับทราบคำสั่ง
อนุมัติแต่งตั้ง
กรรมการ

แจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบ

หากดำเนินการ
ไม่แล้วเสร็จ

แจ้ง กลุ่มงาน
บริหาร เสนอ ผอ.
โรงพยาบาล เพื่อ
พิจารณาอนุมัติ
ขยายระยะเวลา
การตรวจสอบได้
ครั้งละไม่เกิน 7 วัน

ไม่ซับซ้อน

ฝ่ายกฎหมาย
หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล

รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน
ซึ่งยุติแล้วและผลส่งลงโทษ
(ถ้ามี) ของผู้มีอำนาจให้
โรงพยาบาล พิจารณาเห็นชอบ
แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

