

โรงพยาบาลกุมภวาปี
KUMPHAWAPI HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงาน
คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลกุมภวาปีให้เป็นระบบเดียวกัน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐานภาครัฐ ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่อง การจำแนกความรุนแรง การประสานแก้ไข ไปจนถึงการติดตามแจ้งผลกลับอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและนำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อวางแผนป้องกันปัญหาในอนาคต พร้อมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ	หน้า ๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	หน้า ๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	หน้า ๑
๑.๓ ขอบเขต	หน้า ๒
๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๒
๒. การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๓
<hr/>	
บทที่ ๒ ความหมายเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๕
๒.๑ คำจำกัดความ	หน้า ๕
๒.๒ ช่องทางร้องเรียน	หน้า ๕
<hr/>	
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการ	หน้า ๖
๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ	หน้า ๗ - ๙
<hr/>	
บทที่ ๔ กระบวนการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๑๐
๔.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	หน้า ๑๐
๔.๒ การวางแนวทางป้องกัน	หน้า ๑๐
<hr/>	
บทที่ ๕ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หน้า ๑๐ - ๑๑
<hr/>	
ภาคผนวก	หน้า ๑๒ - ๑๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลกุมภวาปีมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล จึงต้องมีการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งในระหว่างการบริหารงานดังกล่าวอาจเกิดการทุจริตขึ้นได้ ดังนั้น โรงพยาบาลจึงได้ขั้นตอนของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบแยกออกจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ถือปฏิบัติในทางลับสอดคล้องหนังสือ ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อแสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลกุมภวาปีมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกุมภวาปี

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๑.๑ การรับเรื่องและบันทึกเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๒ การส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน การสืบสวน และการรายงาน
 - ๑.๓ การแจ้งผู้ร้องเรียน
 - ๑.๔ กรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ความผิดทางวินัย
 - ๑.๕ สิ่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน หรือผู้ให้ข้อมูล
 - ๑.๖ การรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีการสืบสวนเป็นการละเมิด
๒. การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๒.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
 - ๒.๒ การวางแผนทางป้องกัน

บทที่ ๒

ความหมายเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ คำจำกัดความ

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชื่นชม การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

๒.๒ ช่องทางร้องเรียน

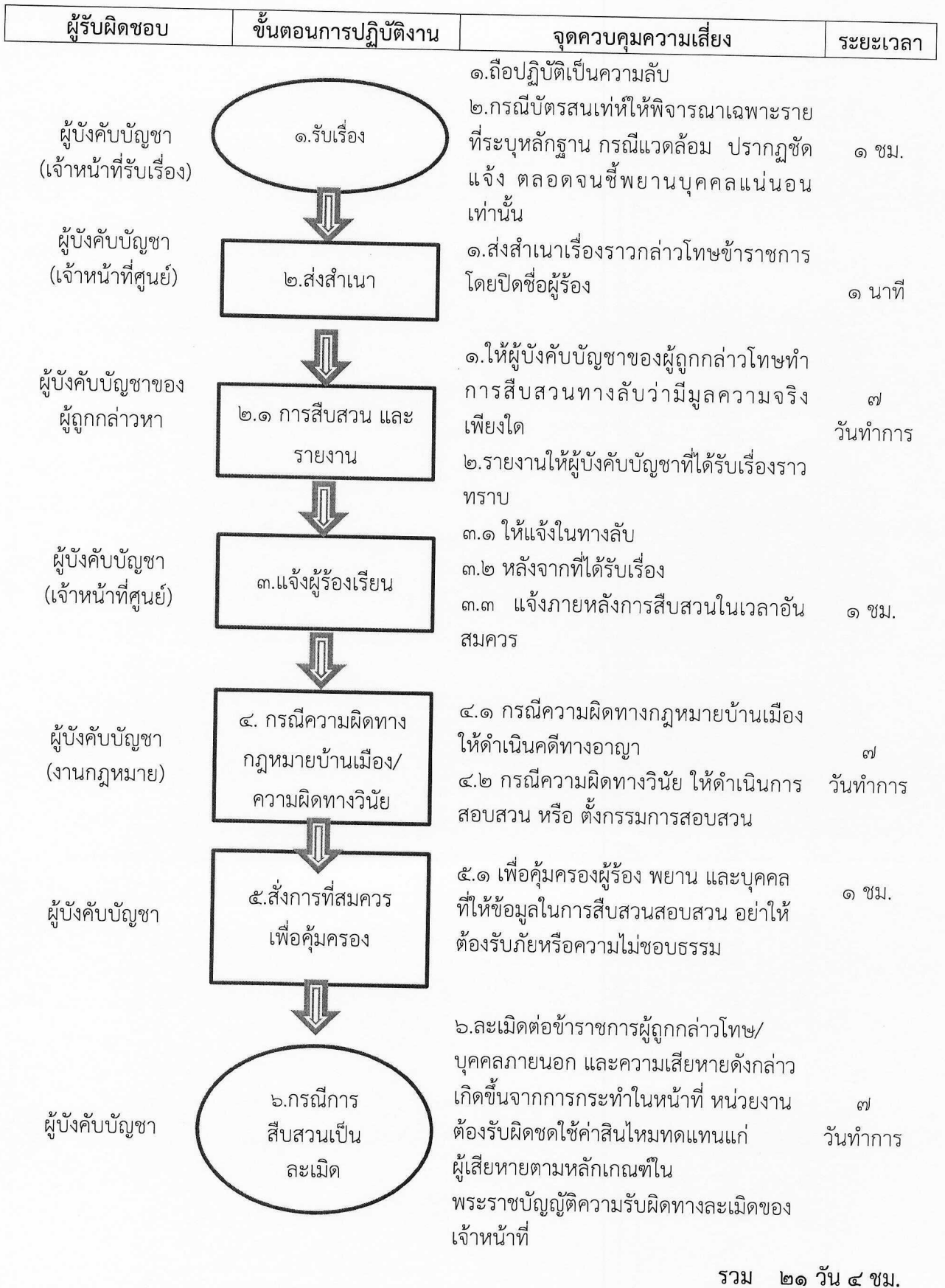
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง หองงานกฎหมาย ชั้น ๔ อาคาร ๓ โรงพยาบาลกุมภวาปี
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๓๓ ๔๔๐๐ ต่อ ๓๔๐๒
๓. Website <https://kumpawapihospital.go.th/>
๔. Facebook https://www.facebook.com/kumhosp/?locale=th_TH
๕. E-mail saraban-kumpawa๒@moph.go.th
๖. ไปรษณีย์ ส่ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/งานกฎหมาย โรงพยาบาลกุมภวาปี ๙๗ ม.๗
ถ.จิตรประสงค์ ต.กุมภวาปี อ.กุมภวาปี จ.อุดรธานี ๔๑๑๑๐
๗. ผู้แสดงความคิดเห็น

อาคาร ๑	ชั้น ๑	โถง OPD
		หน้าห้องการเงิน
		หน้าห้องคลอด
อาคาร ๒	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าห้องผ่าตัด
	ชั้น ๑	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าลิฟต์
อาคาร ๓	ชั้น ๑	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าลิฟต์
อาคาร ๔	ชั้น ๔	ทางเดินหน้า IPD เด็ก
	ชั้น ๑	หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ แผนผังกระบวนการ



๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่อง

การร้องเรียนต้องทำในนามตนเอง กรณีร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจด้วย ผู้ร้องเรียนต้องลงชื่อพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และระบุช่องทางการติดต่อกลับให้ชัดเจน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บรักษา ชื่อ-สกุล ข้อมูลผู้ร้องเรียน ไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ไม่เกี่ยวข้องทราบเด็ดขาด

หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑. กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง (ช่องทางที่ ๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลทั่วไปโดยให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒) ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุความประสงค์ของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ Website, Facebook, E-mail (ช่องทางที่ ๒ - ๕) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน ดังนี้

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

๒) สอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ

- ปัญหา

- สาเหตุ

- ใคร ชื่ออะไร? หากไม่ทราบชื่อ ให้สอบถามลักษณะทั่วไปเพื่อให้สามารถระบุตัวได้

- ทำอะไร

- ที่ไหน

- เมื่อใด

- อย่างไร

- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๔) แจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการ ประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มายัง Line, E-mail, Facebook, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือผ่านหน่วยงานอื่น (ช่องทางที่ ๖) ให้เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อมอบหมายศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียน ทางผู้แสดงความคิดเห็น (ช่องทางที่ ๗) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดดู แสดงความคิดเห็นเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้ตรวจสอบเอกสารโดยพิจารณาตามลำดับดังนี้

๑.๑ เป็นเรื่องที่สามารถรับไว้ดำเนินการได้

๑) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้

๒) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน

หากพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๑.๒ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน

กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ อ่านแล้วไม่เข้าใจ

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการโทรติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและบันทึกลงในแบบคำร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการบันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๑.๓ เอกสารผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องไม่ได้แนบเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ติดต่อแจ้งให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมมายังไลน์, E-mail, Facebook, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายในเวลาที่กำหนด หากผู้ร้องไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้บันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้บันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ ๒ ส่งสำเนา การสืบสวน และรายงาน

ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้สรุปรายงาน

- กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

เมื่อแล้วเสร็จรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

ขั้นตอนที่ ๓ แจ้งผู้ร้องเรียน

- ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ
- หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์
 - ภายหลังจากสืบสวนในเวลาอันสมควร

ขั้นตอนที่ ๔ กรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง/ความผิดทางวินัย

- ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา
- ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือ ตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

ขั้นตอนที่ ๕ สิ่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครอง

ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ตามหนังสือ ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

ขั้นตอนที่ ๖ กรณีการสืบสวนเป็นละเมิด

ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

การติดตามเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะติดตามเป็นหนังสือ พร้อมกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด

การติดตามครั้งที่ ๑ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วัน

การติดตามครั้งที่ ๒ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๕ วัน

และหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตอบสนองภายในกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำบันทึกรายงานผู้อำนวยการรับทราบและสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ ๔

กระบวนการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งข้อเสนอวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต จัดทำสรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารปีละ ๒ รอบ

รอบ ๖ เดือน (ต.ค.-มี.ค.)

รอบ ๑๒ เดือน (เม.ย.-ก.ย.)

๔.๒ การวางแนวทางป้องกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะเสนอรายงานตามข้อ ๔.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงการทุจริต ๙ ขั้นตอน เพื่อนำสู่การวางมาตรการป้องกันการทุจริต

บทที่ ๕

ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

(๑) บทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้เป็นการเพิ่มเติม ไม่ว่าจะซ้ำกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้นหรือไม่ก็ตาม

(๒) บทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการนั้นไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

(ข) ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการนั้นมีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายดังกล่าวออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ไม่เพียงพอเท่ากับอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้และเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลผู้เสียหายยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามหนังสือ ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็น ความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา- ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือ ตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจาก การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หาก เจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ ตามหนังสือ ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

๑. ให้ถือว่า การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้การคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีลูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นหนายกต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจต้องพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๗. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี โทร. ๓๔๐๒

ที่ อด ๐๐๓๓.๓๐๑/มม วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติการเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

ตามที่การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๙ กำหนดให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี นั้น

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตนำเอกสารดังต่อไปนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี

๑. คู่มือปฏิบัติการ ประกอบด้วย

๑.๑ คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วน ได้แก่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินการ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน วิธีการหรือรายละเอียดของข้อมูลที่บุคคลภายนอกควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

๑.๒ คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วนในลักษณะเดียวกันกับข้อ ๑.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

เห็นควร *อนุญาต*

ลงชื่อ

(นายสนธยา ฉายากักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)

นิติกรปฏิบัติการ




อนุญาต ไม่อนุญาต อื่นๆ

ลงชื่อ

(นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลกุมภวาปี
ตามประกาศโรงพยาบาลกุมภวาปี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี	
ชื่อหน่วยงาน	: งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี
วัน/เดือน/ปี	: ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ	: ITA MOIT ๙ — หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
Link ภายนอก	: ไม่มี
หมายเหตุ	: ไม่มี
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	 (นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	