



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลลับแล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลลับแล

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. ระบบติดตามประเมินผล	๔
๘. เอกสารอ้างอิง	๕
ภาคผนวก	
๑. รายชื่อผู้จัดทำ	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไป ตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความ ต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของโรงพยาบาลลับแล กระทรวงสาธารณสุข

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนก เรื่อง ซึ่ง ศปท. ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ ศปท. จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๔ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแลโดยตรง

โทร ๐ ๕๕๔๓ ๑๓๔๕ ต่อ ๑๐๐ , มือถือ ๐๘ ๑๘๘๗ ๔๘๒๐

กรณีที่ ๒ ส่งมาศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยตรง โทร ๐ ๕๕๔๓ ๑๓๔๕ ต่อ ๑๐๔

กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

กรณีที่ ๔ ผ่านหน่วยงานราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล

๔.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณา กลั่นกรอง รายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๓ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการ ดำเนินการข้อร้องเรียน การทุจริต

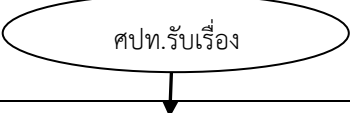
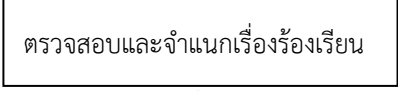
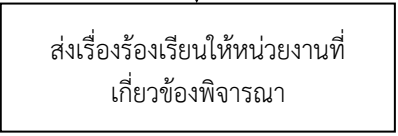
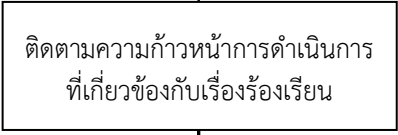
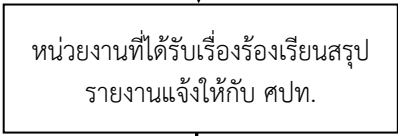
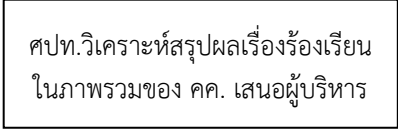
๔.๔ หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. Work Flow (กระบวนการงาน)

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] </pre>	๕ นาที	
ศปท.ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการฯ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรให้ส่งเรื่องไปตั้งงานการเจ้าหน้าที่	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] </pre>	๑ วัน	
งานการเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] B --> C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] </pre>	๓ วัน	
ศปท.ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] B --> C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] C --> D[ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน] </pre>	๗ วัน	
หน่วยงานที่ถูกต้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] B --> C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] C --> D[ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน] D --> E[หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับ ศปท.] </pre>	-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๑๐-๑๕ วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ๕-๑๕ วัน	
ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศปท.ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท.ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	 <pre> graph TD A([ศปท.รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] B --> C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] C --> D[ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน] D --> E[หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับ ศปท.] E --> F[ศปท.วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ คค. เสนอผู้บริหาร] </pre>	๒ วัน	

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ

(๓) หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ

ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีคามผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๖) ศปท. ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน

- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

(๘) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท.

ทราบ

(๙) ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้า

- กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

- กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ปฏิบัติการฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

(๑๐) ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที ๑๐ ของเดือน

๗. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท. จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๘. เอกสารอ้างอิง

คู่มือแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.), ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ




ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลี้แล

๑. นายสุเทพ	แก้วอรุณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
๒. นางสุนันทา	พิทยารัตน์	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
๓. นางขวัญตา	สงประเสริฐ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๔. นางศุภวรรณ	คำภักดี	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๕. นางสมถวิล	สุนทรสิทธิรักษ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลลับแล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลลับแล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลลับแล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลลับแล วัน/เดือน/ปี ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายเหตุ ประกอบการขึ้น MOIT2 ข้อ 12	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นางสุนันทา พิทยารัตน์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกิตติพงศ์ อุบลสะอาด) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายประกาศิต พิล่า) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	