คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลลับแล

สารบัญ

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

ภาคผนวก

๑. รายชื่อผู้จัดทำ	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนงานต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไป ตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการของโรงพยาบาลลับแล กระทรวงสาธารณสุข

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล ทราบกระบวนงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่ง ศปท. ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการ 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 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล

๔.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณา กลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๓ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการ ดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๔ หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. Work Flow (กระบวนงาน)

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	ศปท.รับเรื่อง	๕ นาที	
ศปท.ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการฯ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	
งานการเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	
ศปท.ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๗ วัน	
หน่วยงานที่ถูกต้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับ ศปท.	-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๑๐-๑๕ วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ๕-๑๕ วัน	
ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศปท.ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท.ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	ศปท.วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ คค. เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ

(๓) หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความผิด 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. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน

๗. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท. จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๘. เอกสารอ้างอิง

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

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลลับแล

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 พิลา) **ตำแหน่ง** นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔