

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลทุ่งฝน ตำบลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเป็น เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรือ อาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕

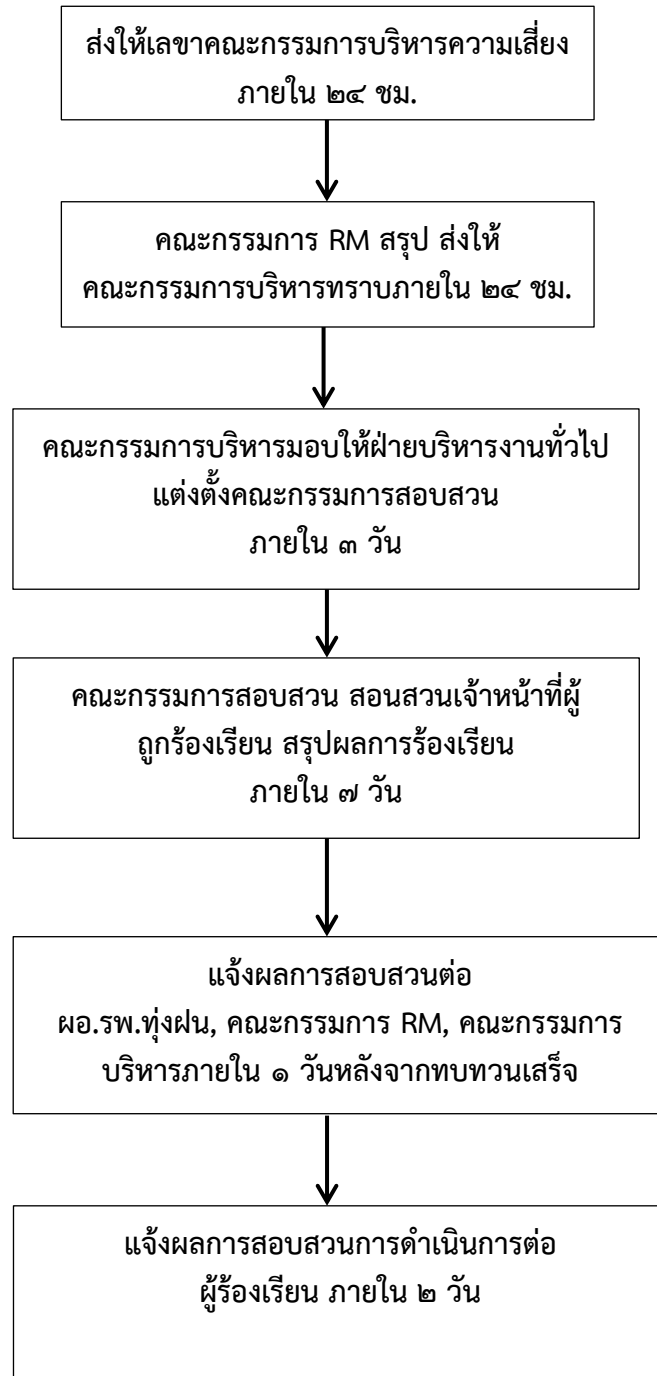
การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ





หมายเหตุ เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามการดำเนินงาน

แนวทางการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยการแจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ให้ทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องโดยตรง
๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ให้ทำหนังสือชี้แจงไปยังหน่วยงานที่ร้องมานั้น
๓. ชี้แจงรายละเอียดการทบทวน การสอบสวน แนวทางปรับปรุงแก้ไข โดยส่งให้ผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้รับเรื่อง

แนวทางการกำกับติดตาม

๑. เลขาคณะกรรมการ RM มีหน้าที่ติดตามการดำเนินการตั้งแต่รับข้อร้องเรียน จนส่งผลการทบทวนแก่ผู้ร้องเรียน

๒. เลขาคณะกรรมการ RM มีหน้าที่ทำหนังสือสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยสรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งฝน และคณะกรรมการบริหารรับทราบ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๓. เลขาคณะกรรมการ RM ส่งผลการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบงาน IT ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งฝน