

หลักเกณฑ์กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไป ตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และ บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของโรงพยาบาลพิชัย กระทรวงสาธารณสุข

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพิชัย ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพิชัย ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) ศปท.รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- (๒) ศปท.ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือ
เสนอ
- (๓) หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- (๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการ ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหากพบว่า มีความผิด เช่นทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๖) ศปท. ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุก ๆ ๓๐ วัน
- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุก ๆ ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการ ฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

(๘) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนา ให้ ศปท. ทราบ

(๙) ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้า

- กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
- กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ปฏิบัติการ ฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท. จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	ศปท.รับเรื่อง	๕ นาที	
ศปท.ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการ ฯ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	
งานการเจ้าหน้าที่ และหน่วยงาน ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๓ วัน	
ศปท.ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้า การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๗ วัน	
หน่วยงานที่ถูกต้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติ และสรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท.ทราบ	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับ ศปท.	-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๑๐-๑๕ วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ๕-๑๖ วัน	
ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณีข้อมูลครบถ้วน ศปท. ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที ๑๐ ของเดือน	ศปท.วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ คต.เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	