

莫伊 ๙ (๒)

คู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสงขลา

จังหวัดภูเก็ต

กลุ่มงานบริหาร

๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

คำนำ

คุณมีการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลคลัง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา เป็นการส่งเสริม ความโปร่งใสให้กับหน่วยงานได้ชัดเจน รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถ สละท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำจำกัดความ	๑
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขอบเขตขั้นตอนการดำเนินการ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ	๕
Flow กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๖
หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลคลอง

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ด่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลคลอง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพนักงานผู้ดูแลในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลคลอง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นด่างๆ

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาอย่างที่ตั้งโรงพยาบาลคลอง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"

<http://www.thalanghospital.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต

หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก้ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลคลองได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบนางแสงดาว พรมขันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลคลอง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดโรงพยาบาลคลอง

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข
หรือได้ชี้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่บัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหาร จัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทาง สังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัด จ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การ เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ ชอบธรรม
๒. วินัย ข้าราชการ	กฎหมายระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น ^๑ กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย กำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้ถูกต้อง และ เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓ ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนา谋 น. เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอก เวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พดส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้ง กับเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างโดยย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ โรงพยาบาลกลาง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน
ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือซึ่งทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่

สามารถระบุพยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้นำสร้างกระแสหรือสร้างข่าว

ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลดรามาหรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ

หน้าที่ด่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดรามา

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนทนาที่ เว็บแต่บัตรสนทนาที่ระบบหลักฐานพยาน
แลกด้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒
ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา
หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เน้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนั้น ข้อมูลกับคุณพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลดรามา

(๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโถ่แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลดรามาว่าจะรับ
ไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
จากช่องทางการร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลดรามา ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องร้องเรียนมายังที่ดังของโรงพยาบาลดรามา โดย

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนทนาที่ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลดรามา "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"<http://www.thalanghospital.go.th>
ลงทะเบียนรับเรื่องในสบดคุณรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลดรามา พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้หน่วยงาน
โรงพยาบาลดรามา สำเร็จให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้หน่วยงานผลให้ผู้อำนวยการ
บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลคลังพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานดำเนินการ
ตรวจสอบได้ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลัง เก็บข้อมูลในสมุดคุม
เรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ
โรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี) และ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่อง
ทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลคลัง ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลคลัง โดย

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนับที่ (ไม่งดชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ เว็บไซต์โรงพยาบาล "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" <http://www.thalanghospital.go.th>

๒. เจ้าหน้าที่ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ

ประพฤติชอบ

๔. เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลังพิจารณาลงนาม

๕. เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ

ตรวจสอบข้อร้องเรียน

๖. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น

ภายใน ๑๕ วัน

๗. เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. เจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลัง

๙. เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

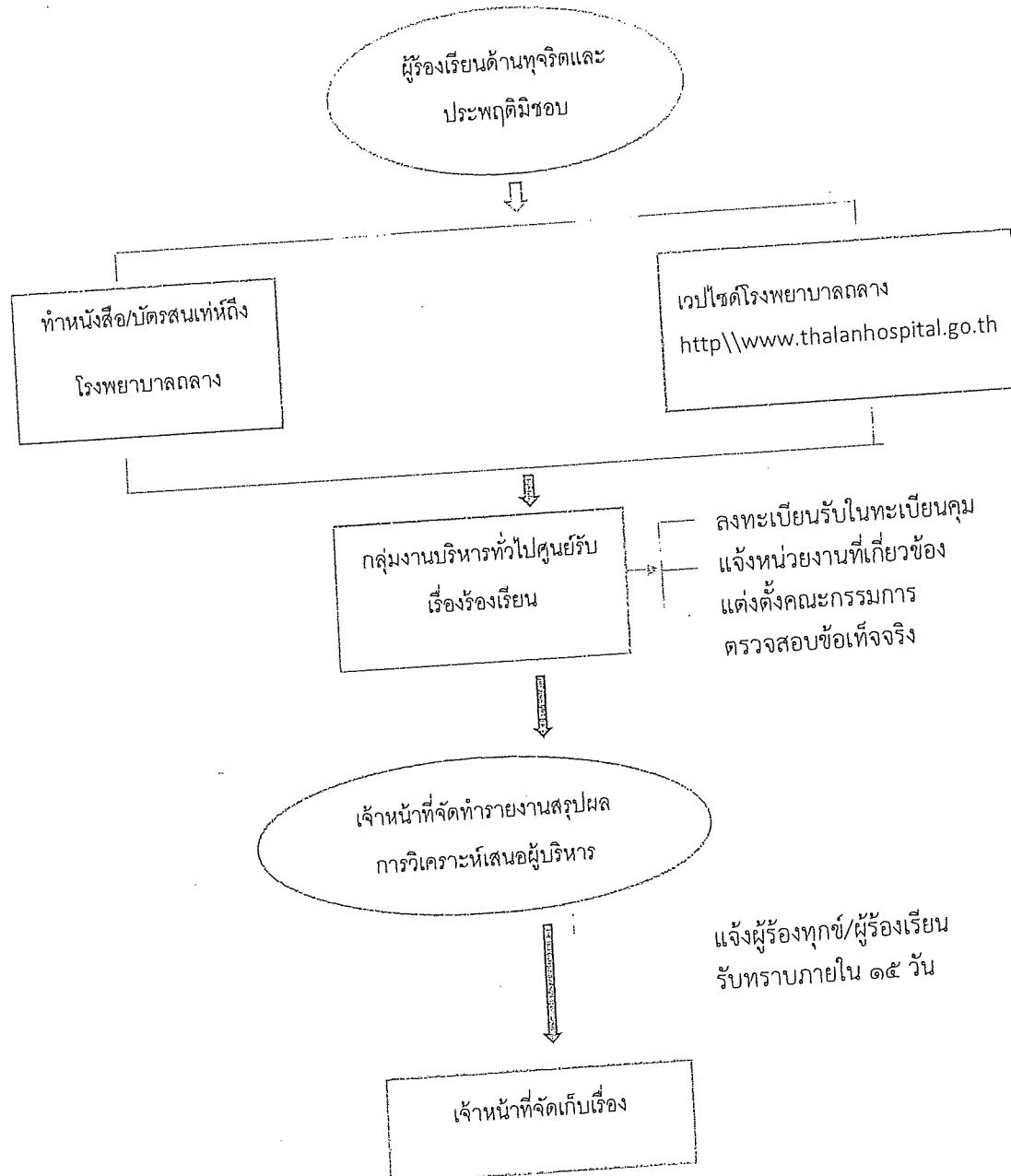
๑๐. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๑๑. เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒	ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔	ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		
๕	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีข้อที่อยู่ชัดเจน) หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๖	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๗	สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๘	เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณา	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๙	เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๑๑	กลุ่มงานบริหารทั่วไปเก็บเรื่อง	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลอง

ช้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... นามสกุล.....
 อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....
 ขอรับรองเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองว่า
 (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล ตำแหน่ง
 มีพฤติกรรมทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะถ้าต่อไปนี้ (วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐาน
 ประกอบ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ จึงได้
 ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....
 (.....) ผู้ร้องเรียน