



## คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

โรงพยาบาลประทาย มีภารกิจในการกำกับดูแลหน่วยงานและหน่วยบริการในสังกัดเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกาย ซึ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลประทาย จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหา ตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ในการนี้โรงพยาบาลประทายจึงได้รวบรวมเอกสารองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

โรงพยาบาลประทาย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
คำจำกัดความ	3
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	4
หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
การติดตามและประเมินผล	9
ภาคผนวก	

แบบคำร้องเรียน 1 : แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน 2 : แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

## หลักการและเหตุผล

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ตปท.) ได้กำหนดทิศทางการป้องกันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันการปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

โรงพยาบาล มีบทบาทในด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในพื้นที่ กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพในพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗" และ มาตรา ๔๑" ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป..." ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานและแสดงขั้นตอนแถมวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลประทาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และขอความเป็นธรรม
2. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
3. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์
4. ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
5. จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และพัฒนาเครือข่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา
6. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเฝ้าอำนาจต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย
7. สรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของโรงพยาบาลประทาย

## คำจำกัดความ

ส่วนราชการ : ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร : ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน : ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาลประเทาย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด : การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต : การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด : ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด : โรงพยาบาลประเทาย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด : หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ ประกอบด้วย โรงพยาบาลประเทายและหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดเข้ามาผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

การดำเนินการ : การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณา ความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ อละกำหนดแบบแผนความ ประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3. การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การเบิกเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ หรือต่างหน่วย บริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลา ราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการฝนช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

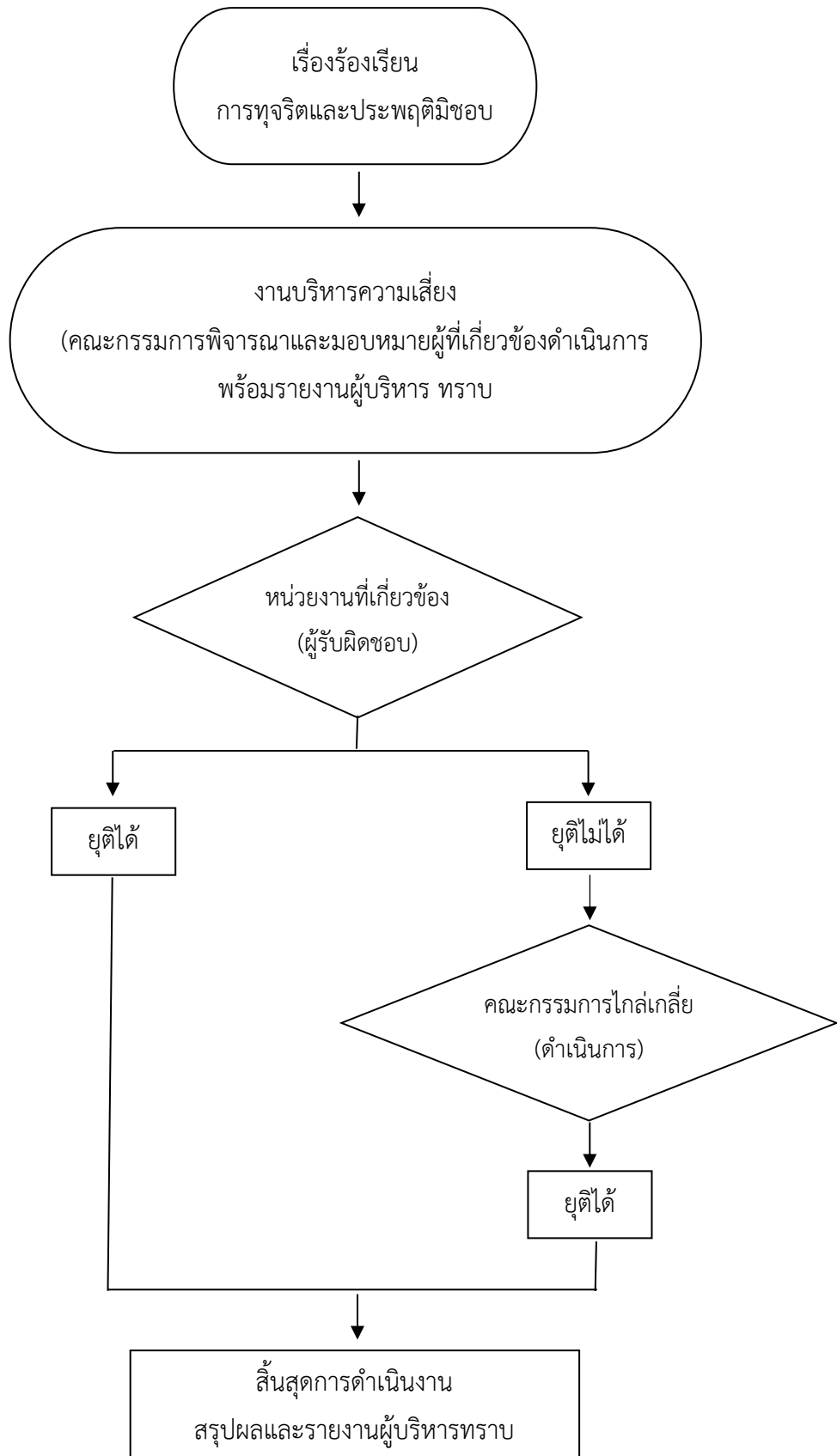
ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
4. ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
5. การมีพฤติกรรม ที่เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้ อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิด ผลเสียหายแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่า ทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่าง ประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม



## หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - 1.2 วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - 1.3 ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - 1.4 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - 5.3 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - 5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการ (Flow) การจัดการเรื่องร้องเรียนที่กล่าวมาข้างต้น

### 2. ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลประทาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลประทาย ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลประทาย

ช่องทางที่ 2 หนังสือ/จดหมายทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลประทาย เลขที่ 5 หมู่ที่ 13 ตำบลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 30180

ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์โรงพยาบาลประทาย (www.prathaihos.com) ในหัวข้อ “ข้อร้องเรียน”

ช่องทางที่ 4 จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลประทาย

ช่องทางที่ 5 โทรศัพท์ 044 489 011 - 3 และโทรสาร 044 489 170

ช่องทางที่ 6 Facebook Page : โรงพยาบาลประทาย กระทรวงสาธารณสุข และ Prathai Hospital

### 3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโรงพยาบาลประทาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง 6 ช่องทาง

3.2 เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ

3.3 เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.4 เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาลงนามไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

3.5 ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

3.5.1 จัดส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

3.5.2 แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน (กรณีไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือศูนย์ดำรงธรรม)

3.6 ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลประทาย

3.6.1 รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 ผู้รับผิดชอบสรุปรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

3.8 ผู้รับผิดชอบเสนอหัวหน้าหน่วยงาน (ผอ.รพ.)

3.9 ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล

3.10 ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)

3.11 ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องร่ำร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2546
5. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548
7. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 (กรณีพนักงานราชการ)
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ พ.ศ.2552
13. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2556

(กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

14. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว2182541 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

## การติดตามและประเมินผล

1. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ
2. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....