



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่ อต ๐๐๓๓.๓๐๖/ ๑๒๐๙.๑

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิชัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิชัย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพิชัย ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือข้อร้องเรียน ด้าน การบริการ ทั่วไป และด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลพิชัย เพื่อประกอบเป็นแนวทางการบริหาร จัดการและการเข้าถึง การให้บริการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม ของการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางสาวรัชณี ไชยดิษฐ์)

นักการจัดการทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้างานกลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นายเศรษฐวิชัย ศิริวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิชัย

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลพิชัย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

# คำนำ

โรงพยาบาลพิชัย ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๗ รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมีมุ่งหมายให้การ บริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลพิชัย และหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลพิชัย มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพิชัย ฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลพิชัย  
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป  
ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๔
๑.๒ วัตถุประสงค์	๕
<b>บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้อง / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
๒.๑ ขอบเขต	๖
๒.๒ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๖
๒.๓ คำจำกัดความ	๖
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
๒.๕ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	๙
<b>บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน</b>	
๓.๑ ฝั่งกระบวนการทำงาน	
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๑๐
๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๑๑
๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
๓.๓ ระบบติดตามและประเมินผล	๑๒
<b>บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
<b>บทที่ ๕ ภาคผนวก</b>	
๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในกาจัดทำ WORK FLOW	๑๔
๕.๒ แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๕
๕.๓ เอกสารอ้างอิง	๑๖
๕.๔ จัดทำโดย	๑๖

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบาย สำคัญ ของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗) และรัฐบาลได้ กำหนดให้ อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๗) ซึ่ง กระทรวง สาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของ กระทรวง สาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ไส้สะอาด ร่วมต้าน ทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลพิชัยและ หน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลพิชัย มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการ ดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความ เป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

โรงพยาบาลพิชัย ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลพิชัย ซึ่งมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลพิชัย ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์โรงพยาบาลพิชัย ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลพิชัย ที่ <http://www.pichaihos.com/>

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน นั้น โรงพยาบาลพิชัยได้จัดทำคู่มือ การ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้ สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลพิชัย จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้ง เบาะแสมิ ประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การ

ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพิชัย ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้อง / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพิชัย โดย ผ่านทาง ช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์/หน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลพิชัย

๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์โรงพยาบาลพิชัย

๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิชัย <http://www.pichaihos.com/>

#### ๒.๒ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพิชัย

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิชัย เป็นผู้รับทราบการรายงานผลติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. คณะกรรมการ / คณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพิชัย มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณา กลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๓. คณะกรรมการ / คณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำ รายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๔. หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

#### ๒.๓ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลพิชัย หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตร สนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิชัย <http://www.pichaihos.com/>

**ทุจริต** หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

## ๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพตติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริการจัดการ	การที่สวณราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทาง สังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบแผน ความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และ เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพล เรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการ ฯลฯ

	เวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	
<b>ประเภท</b>	<b>นิยาม</b>	<b>ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม</b>
๔)ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

## ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระโษะที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

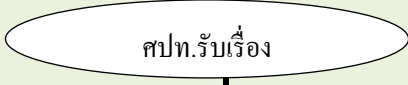
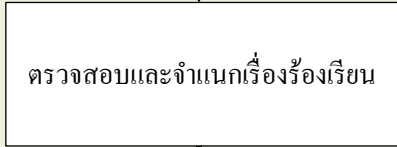
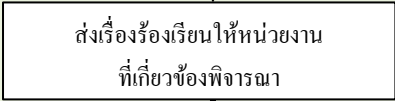
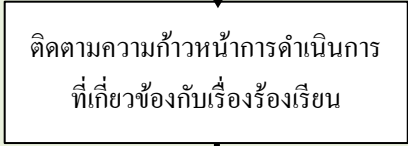
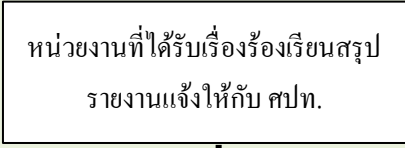
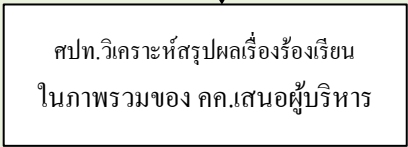
### ระเบียบปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ ผังกระบวนการ

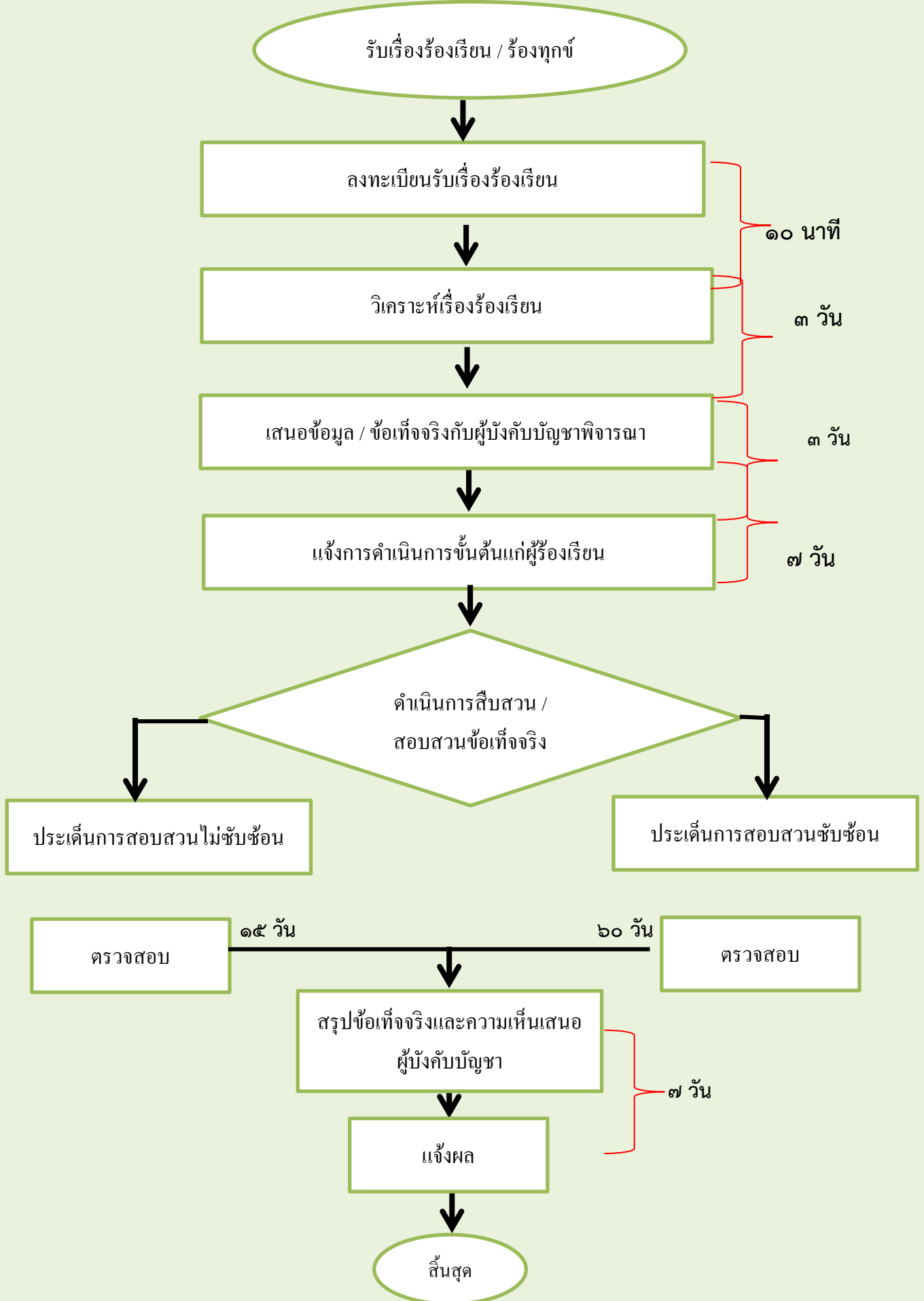
๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯของศูนย์ปฏิบัติการต่อการทุจริต

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ		๕ - ๑๐ นาที	
ศปท.ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่		๓ วัน	
งานการเจ้าหน้าที่และหน่วยงานตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น		๓ วัน	
ศปท.ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด		๗ วัน	
หน่วยงานที่ถูกต้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท.ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ		-กรณีเรื่องปกติ ทั่วไป๑๕ วัน -กรณีเรื่องด่วน หรือสำคัญที่ ส่งผลกระทบต่อ วงกว้าง ๖๐ วัน	
ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศปท.ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท.ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหาร ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน		๗ วัน	

๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ



### ๓.๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือ เสนอ
  - (๓) หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
  - (๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
    - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
    - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน
  - (๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หากพบว่า มีความผิด 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 พร้อมทั้งสำเนาให้ศปท. ทราบ
  - (๙) ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้า
    - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
    - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ปฏิบัติการฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
  - (๑๐) ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน

### ๓.๓ ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท. จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณี ลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒


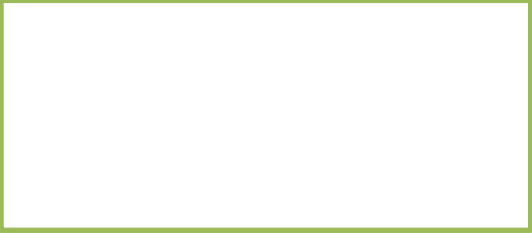
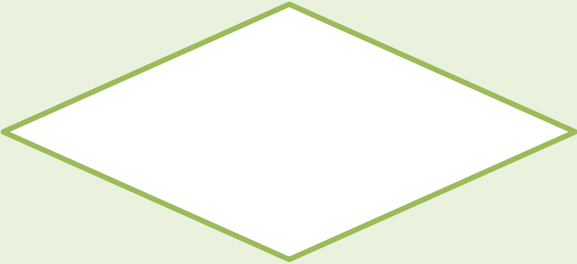

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณี พนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

# บทที่ ๕

## ภาคผนวก

### ๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการ ปฏิบัติงาน

๕.๒ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลพิชัย

.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิชัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ที่อยู่.....

.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายัง โรงพยาบาลพิชัย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง/ร้องทุกข์

(.....)

**๕.๓ เอกสารอ้างอิง**

คู่มือแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)  
ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.)  
สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ




**๕.๔ จัดทำโดย**

ศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลพิชัย  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพิชัย





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลพิชัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลพิชัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ วัน/เดือน/ปี ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ หัวข้อ: แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนด้านบริการ ทั่วไป โรงพยาบาลพิชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ๒. คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพิชัย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน</p> <p>Link ภายนอก : ๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลพิชัย <a href="http://www.pichaihos.com/">http://www.pichaihos.com/</a></p> <p>หมายเหตุ : หลักฐานประกอบ MOIT ๙</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นางสาวรัชนี ไชยดิษฐ์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เวชสถิติชำนาญงาน วันที่..๙..เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ..๒๕๖๙....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเศรษฐวิรัช ศิริวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิชัย วันที่..๙..เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ..๒๕๖๙....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสุวิน บุญเสื่อ) ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ.... วันที่..๙..เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ..๒๕๖๙....</p>	