

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(Corruption and Misconduct Complaint Management standard Operation Procedure)**

**โรงพยาบาลป่าดงเบงช่าร์**



**โรงพยาบาลป่าดงเบงช่าร์ ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต**

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ ให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ  
โรงพยาบาลปาดังเบซาร์

## สารบัญ

คำนำ		หน้า
สารบัญ		
บทที่ ๑	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๒
บทที่ ๒	ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
บทที่ ๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘

## บทที่ ๑

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

#### การทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### ๑. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนโดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ บัตรแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ ผ่านทางตู้รับแสดงความคิดเห็น บริเวณจุดต่างๆในโรงพยาบาลปาดังเบซาร์

๑.๓ ยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง

๑.๔ ระบบสื่อออนไลน์ Facebook Page “งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลปาดังเบซาร์”

๑.๕ ช่องทางอื่นๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตัวเอง, ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

##### ๒. คำจำกัดความ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือ เป็นที่ยุติ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทาง วินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ได้

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในสังกัดโรงพยาบาลปาดังเบซาร์

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และ การแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความ ประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัว ให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๔๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการ จ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วย บริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งใน เวลา ราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิ ชอบ

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ หรือบุคคลภายนอก

๔.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปาดังเบซาร์

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๔ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

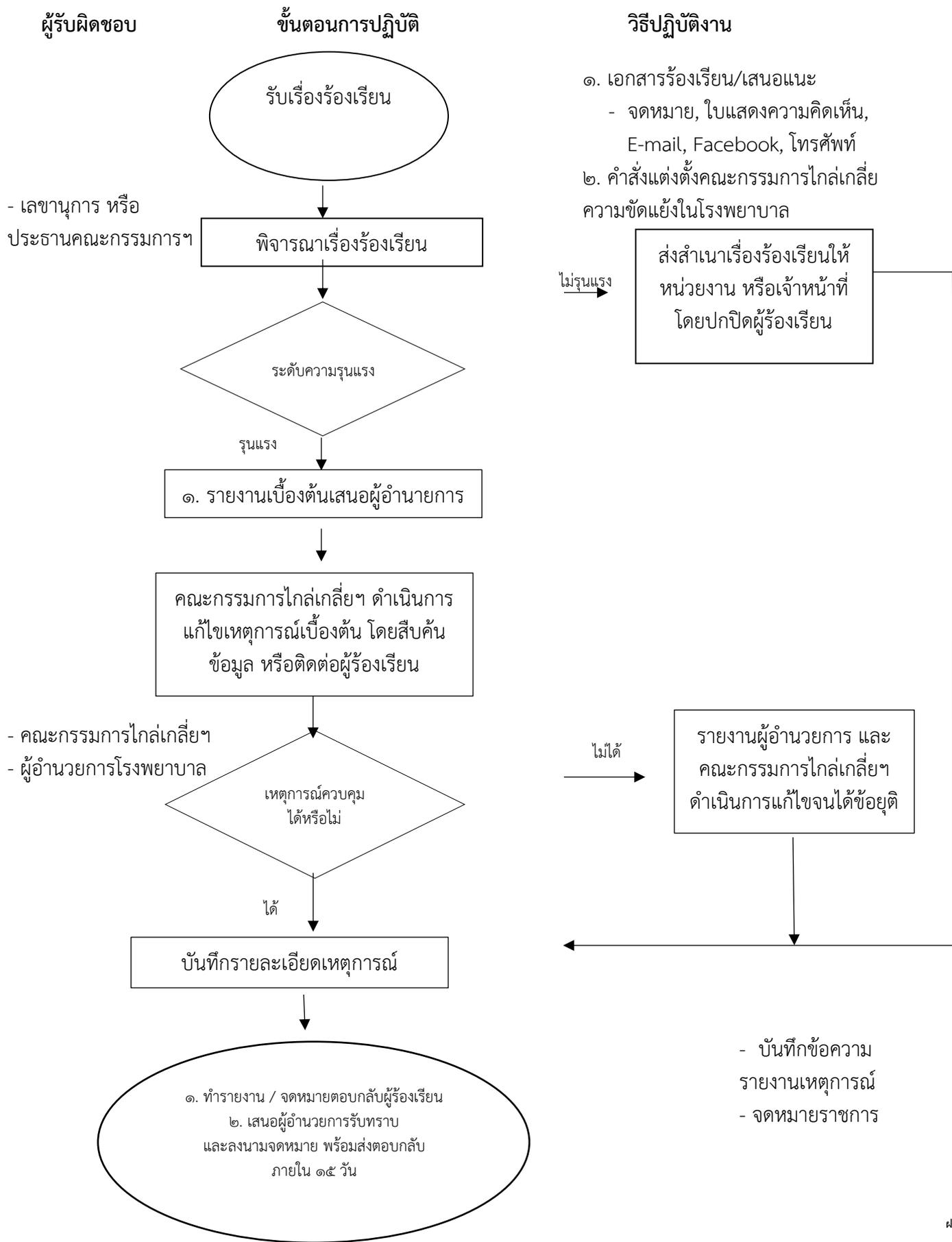
๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๒

### ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Flow chart) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์



### บทที่ ๓

#### แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
  - ๑.๑ จัดทีมรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล
  - ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
  - ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
  - ๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่
    - ๒.๑.๑ Facebook : padang-beser Hospital
    - ๒.๑.๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
    - ๒.๑.๓ ทางไปรษณีย์ : ๔๒ หมู่ ๙ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา ๙๐๒๔๐
    - ๒.๑.๔ <http://www.padangbesarhospital.com>
    - ๒.๑.๕ ร้องเรียนด้วยตัวเอง
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน
  - ๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน
    - ๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง
      - ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน
      - บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์
    - ๓.๑.๒ กรณีรุนแรง
      - รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ
      - คณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์
๔. ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมาย พร้อมส่งตอบกลับ ภายใน ๑๕ วัน