



**คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

โรงพยาบาลจุฬ

คำนำ

โรงพยาบาลจุฬ จดคำคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานภายในส่วนราชการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย บทบาทที่สำคัญคือการสนับสนุน ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในทุกระดับของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ที่ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการ การ จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเบื้องต้นในการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด และนำหลักการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และเกิดความคุ้มค่าต่องานตรวจสอบภายใน

โรงพยาบาลจุฬ

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

- คำจำกัดความ

๑

- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒

- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๓

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

- แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลจุน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลจุน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวก่ำ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลจุน

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลจุนได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง “ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจุน” และคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลจุน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลจุน และ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจุน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลแพร์ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุน

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุนว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของ โรงพยาบาลจุน ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ได้รับความเห็นชอบของโรงพยาบาลจุน

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาสั่งการ

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลจุน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน (รายเดือน/รายปี) แล้ว เลขฯฯ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน , คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง หรือ งานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลจุน ๔ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ได้รับความเห็นชอบของโรงพยาบาลจุน

(๒) งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) งานธุรการ คัดแยกหนังสือส่งให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) คณะกรรมการการบริหารจัดการความเสี่ยง สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาลงนาม

(๕) งานเจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) คณะกรรมการการบริหารจัดการความเสี่ยง สรุปแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

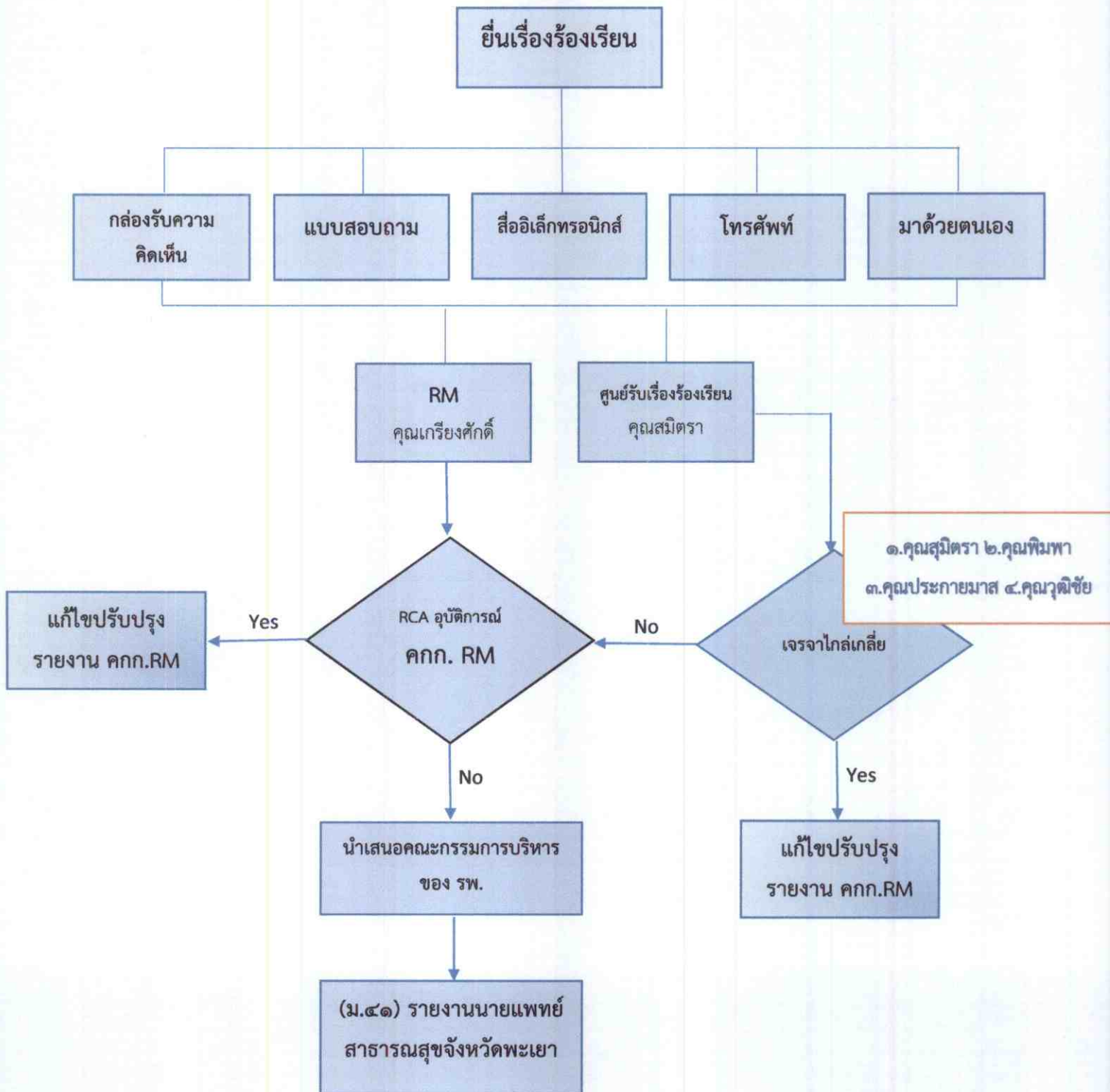
(๘) งานการเจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ

(๙) งานการเจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) งานการเจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) งานการเจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๓.๓ แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



๓.๔ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานธุรการ/งานการเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	งานธุรการ/ งานการ เจ้าหน้าที่
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	งานธุรการ/ งานการ เจ้าหน้าที่
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต นำเสนอประธาน RM	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๔.	(๔.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๔.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีข้อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๕.	๕.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๕.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ RM
๖.	(๖) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	คณะกรรมการ RM
๗.	(๗) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาฯพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ RM
๘.	(๘) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๙.	(๙) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาฯ (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ บริหารจัดการ ความเสี่ยง

