



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลอุทัยธานี

โรงพยาบาลอุทัยธานี

๕๖ ถนนรักการดี ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

โทร. ๐ ๕๖๕๑ ๑๐๘๑ โทรสาร ๐ ๕๖๕๑ ๒๕๘๐

เว็บไซต์ <https://uth.moph.go.th>

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลอุทัยธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อก่อให้เกิด
ประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานในการรับ
เรื่องร้องเรียนทุจริตตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการไปปฏิบัติและ
ประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
มิถุนายน ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ ขอบเขต คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑
บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

บทที่ ๑

ขอบเขต คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



๑. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ ใช้เป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๑.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) หรือบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ตั้ง ๕๖ ถนนรักการดี ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๐๐๐ หรือร้องเรียนผ่านช่องทางโทรสาร (Fax.) ๐ ๕๖๕๑ ๒๕๘๐

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๕๖๕๑ ๑๐๘๑

๑.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลอุทัยธานี

<https://uth.moph.go.th/uthaihos/comment/create>

๑.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลอุทัยธานี

<https://www.facebook.com/uthaihosp/>

๑.๖ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี, ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลอุทัยธานี เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลอุทัยธานี การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำ ความผิดทางวินัยหรือมีพฤติการณ์สู่ถึงการทุจริต หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนทำให้ราชการเสียหาย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบดำนการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.๑ การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๑.๒ การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส ๑.๓ 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 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล อุทัยธานี	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

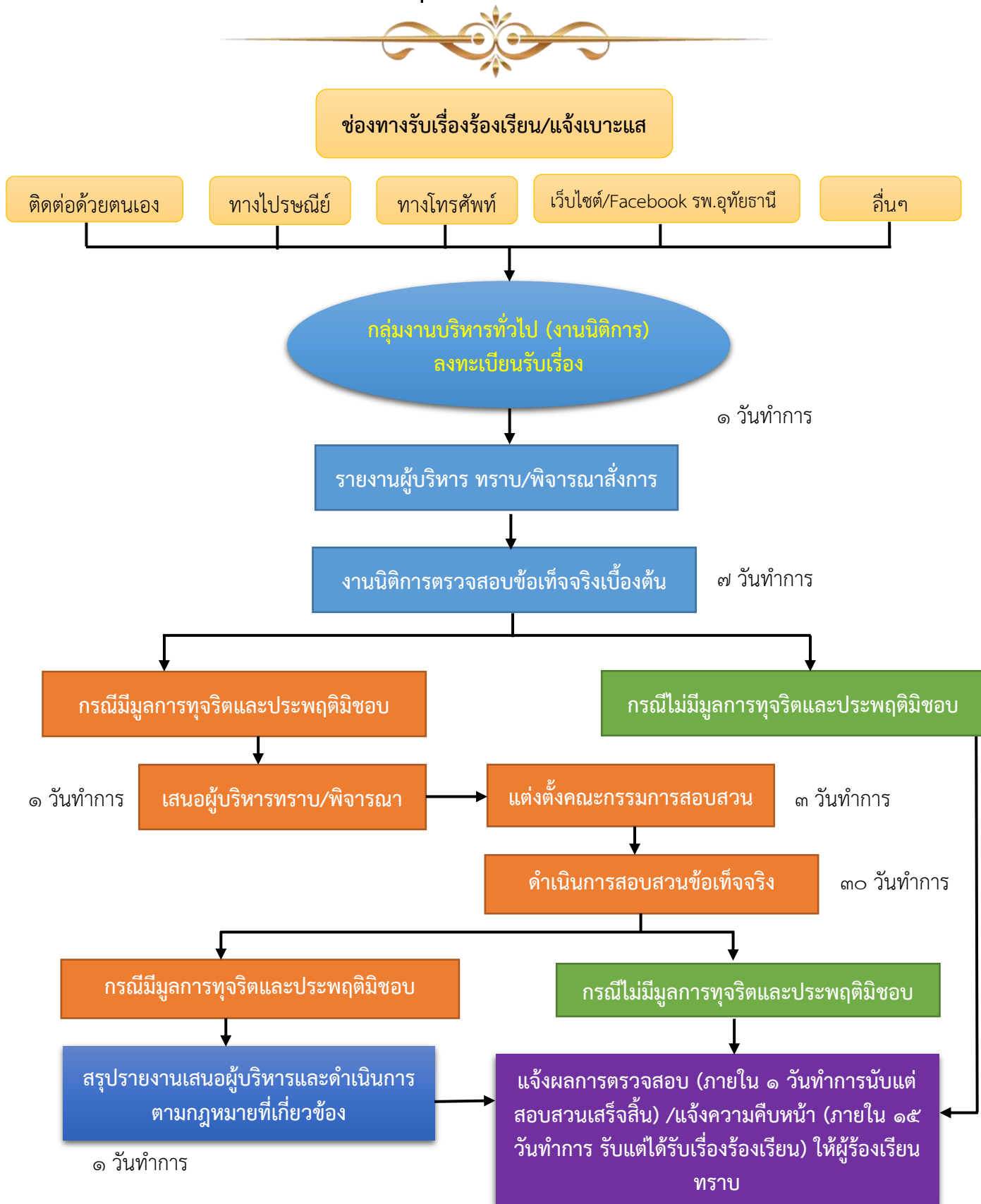
บทที่ ๒

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลอุทัยธานี หรือบุคคลภายนอก
๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุทัยธานี
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งจะไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๕.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี
 - ๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓
 แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนช่องทางต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บริหาร ทราบ/พิจารณาสั่งการ
ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือ หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน (ภาคผนวก)
๒. งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ดำเนินการสืบหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่โรงพยาบาลอุทัยธานีได้รับเรื่องร้องเรียน
๓. ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าไม่มีมูล ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถ้าตรวจสอบพบว่ากรณีมีมูลให้งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี (ผู้บริหาร) เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี (ผู้บริหาร) ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
๕. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
๖. งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี (ผู้บริหาร) ทราบ ในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/เด็กชาย/เด็กหญิง).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-mail.....

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว

..... ตำแหน่ง.....สังกัด.....

ว่ามีพฤติการณ์ (ข้อเท็จจริงพอสังเขป).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)