



คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

### ๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ โรงพยาบาลบางคล้า การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ที่อยู่ ๒๙๙ หมู่ ๑๙ ต.เมืองเดช อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<http://detudomhospital.org>

๓. Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<https://www.facebook.com/prd.detudom>

๔. เข้ามาร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่

งานนิติการ อาคาร ๕ ชั้น ๓ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

หรือโทร. ๐๔๕ - ๓๖๑๑๓๔ ต่อ ๖๘๙

### การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต

หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทาง วินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

### ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ต่อโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดมได้

### หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ นายนาวินต์ แก่นมัน

### หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ นายนาวินต์ แก่นมัน

### การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

### ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการ ตามกฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา รามณ์ เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<http://detudomhospital.org>

๓. Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<https://www.facebook.com/prd.detudom>

๔. เข้ามาร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่

งานนิติการ อาคาร ๕ ชั้น ๓ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

หรือโทร -๔๕-๓๖๑๑๓๓ ต่อ ๖๘๘

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือมอบหมายให้งานนิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดมเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม (รายเดือน/รายปี) แล้ว งานนิติการ เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) นิติกร รับเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ที่อยู่ ๒๙๙ หมู่ ๑๙ ต.เมืองเดช

อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<http://detudomhospital.org>

๓. Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

<https://www.facebook.com/prd.detudom>

๔. เข้ามาร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่

งานนิติการ อาคาร ๕ ชั้น ๓ สู้อุโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

หรือโทร ๐๔๕ - ๓๖๑๑๓๔ ต่อ ๖๘๘

**๒.๒- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๒.๒.๑ ใช้อ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้

๔) ระบุ พยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๓ ขอบเขต เริ่มจากงานแผนงาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของงานแผนงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ที่อยู่ ๒๙๙ หมู่ ๑๙ ต.เมืองเดช อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ โดย

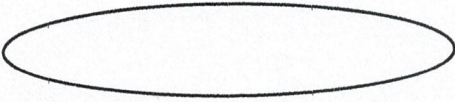
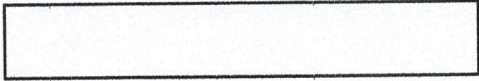
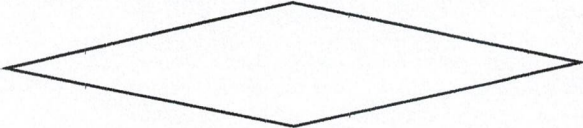
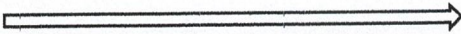
- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)



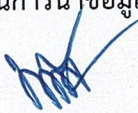
๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑.งานนิติการรับเรื่อง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๒	๒.ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๓	๓.คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้ผู้อำนวยการ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๔	๔.ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานแผน
๕	๕.๑.แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒.แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีหน่วยงานที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๖	๖.๑.รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒.ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่งานแผน
๗	๗.สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานแผน
๘	๘.เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานแผน
๙	๙.เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งานแผน
๑๐	๑๐.จัดเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการวิเคราะห์	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่งานแผน
๑๑	๑๑.แผนงานเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานแผน

๔.สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗  
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล : เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายนาวินต์ แก่นมัน) หัวหน้างานนิติกร วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางแคทรียา เทนสิทธิ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายทศพล ศรีวุฒิ) นิติกร วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖	