



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตราด โทร. ๐๓๙ ๕๑๓ ๕๕๕ ต่อ ๗๗๑

ที่ ตร ๐๐๓๓.๒๐๑.๖/๒๓๗

วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตราด และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลตราด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
(ผ่าน) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ MOIT 9 กำหนดให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนรับทราบ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป และศูนย์คุณภาพ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลตราด เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าวแจ้งเวียนและเผยแพร่ประกาศลงบนเว็บไซต์โรงพยาบาลตราดต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

we

ทราบ

(นายนิวัฒน์ ดีหลาย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

(นางสาวปภาดา คำเกิดเจริญพานิช)
นิติกร

นิติกร

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลตราด

Trat Hospital

คำนำ

โรงพยาบาลตราด ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ ระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตราดฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลตราด

สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	๒.๑ หน่วยงาน	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๓
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
	๒.๔ คำจำกัดความ	๔
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
	๒.๖ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๓	การปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	
	๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
	๓.๑.๒ ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้มีนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายให้การบริหารงานและการดำเนินงานมีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

โรงพยาบาลตราด ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของโรงพยาบาล นอกจากนั้นยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลตราด ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น โรงพยาบาลตราดได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลตราดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้กรอบอภีระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ มีวัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากร ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

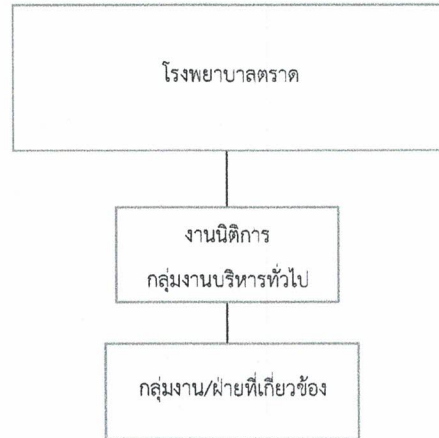
๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แนวทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลตราด โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลตราด
- ๒) ไปรษณีย์
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลตราด หรือ เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
- ๔) เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด
- ๖) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๙๕๑-๑๐๔๐
หมายเลขโทรสาร ๐-๓๙๕๒-๐๒๑๔
- ๗) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
- ๘) ผ่านกล่องรับความเห็น โรงพยาบาลตราด

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไข กับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลตราด เช่น การประพัตมิชอบของเจ้าหน้าที่ การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ทำหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพัตมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

การร้องเรียนการทุจริตและประพัตมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพัตมิชอบของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.ด้านการบริหารจัดการ	๑. การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.ด้านบริหารทั่วไปและด้านงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคลโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒. ด้านวินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๔. ด้านการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลตราด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤตินิชอบ

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

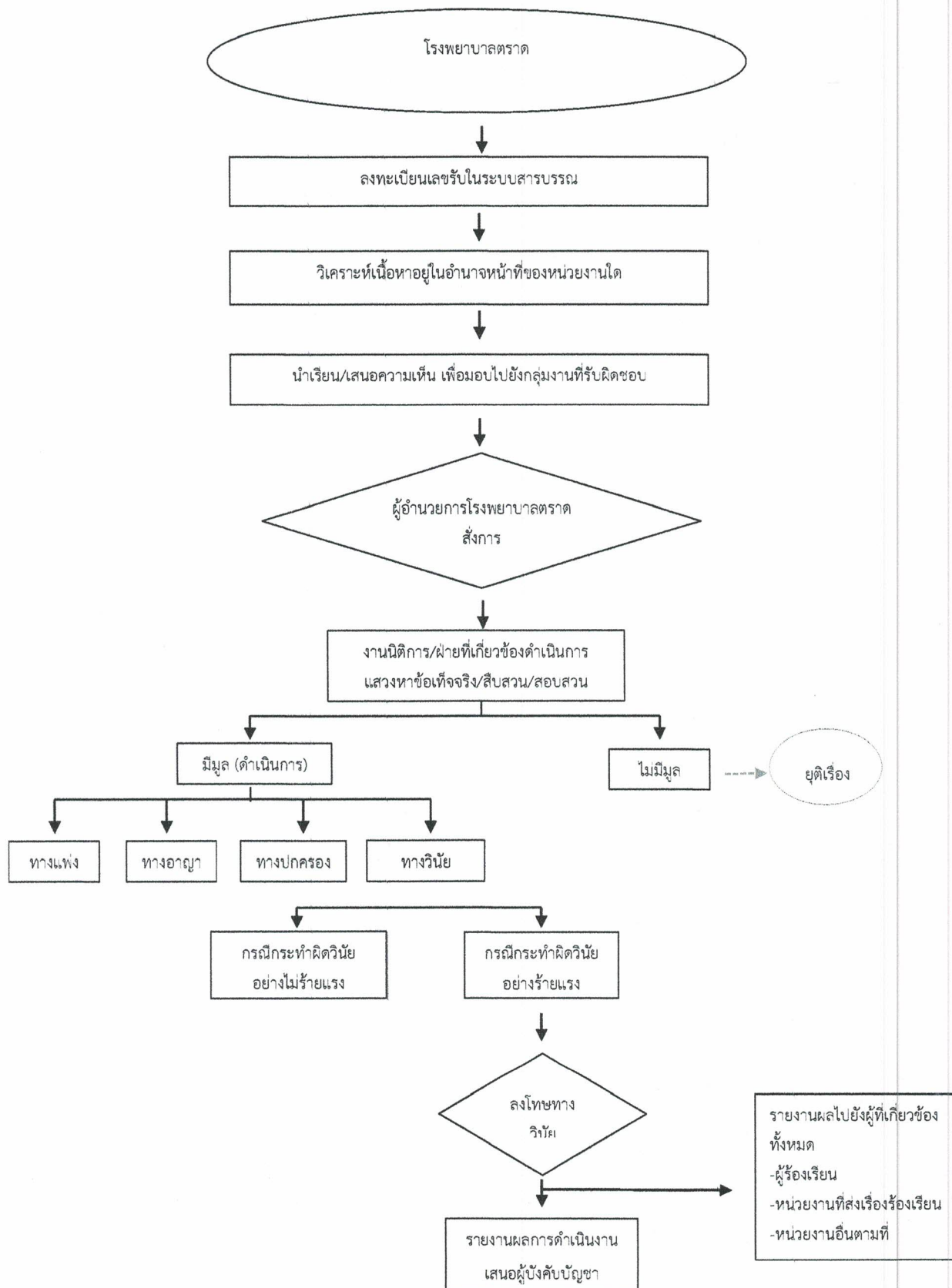
๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓
การปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๓.๑.๒ ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้อง/แจ้งเบาะแสเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([โรงพยาบาลตราด]) --> B[ลงทะเบียนเข้ารับในระบบสารบรรณ] B --> C[วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด] C --> D[นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อบอกไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ] D --> E{ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ตราดสั่งการ} E --> F[ดำเนินการตามคำสั่ง , สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง] F --> G{ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด พิจารณารายงาน} G -- เห็นชอบ --> H[ลงนาม] G -- ไม่เห็นชอบ --> I[ดำเนินการตามข้อสั่งการ และ รายงานผลเพิ่มเติม] I --> J[ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด พิจารณารายงาน] J --> K[ลงนาม] H --> L[ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด -ผู้ร้องเรียน -หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร] K --> L </pre>	-	-
๒	ลงทะเบียนเข้ารับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๔	นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อบอกไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๕	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดสั่งการ	๑ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
๖	ดำเนินการตามคำสั่ง , สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๑๕ - ๖๐ วัน	งานนิติการ /กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
๗	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดพิจารณารายงาน	๗ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
๘	ดำเนินการตามข้อสั่งการ และ รายงานผลเพิ่มเติม	๗ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราดพิจารณารายงาน	๓ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด -ผู้ร้องเรียน -หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร	๓ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ