บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โทร.๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ – ๒ ต่อ ๑๑๘ , ๑๑๙

ที่ จบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๓๔๖๙ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

ด้วยโรงพยาบาลท่าใหม่ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการดูแลสุขภาพประชาชนโดยรวม เจ้าหน้าที่ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และในปี พ.ศ.๒๕๔๗ สำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนา การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และนอกจากนี้โรงพยาบาลมุ่งเน้นนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จึงได้มีการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) และแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้เครื่องมือสำคัญ ในการสร้างความมีส่วนร่วมจากทุกหน่วยงาน ร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว โรงพยาบาลท่าใหม่จึงจัดทำคู่มือดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

๒.คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จึงขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติและทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกรวดเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่แผน ฯ ทางเว็บไซต์รพ.ท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

ลงชื่อ.....

(นางนวรัตน์ เจริญมรรค)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☑ ทราบ

☑ อนุญาต

ลงชื่อ.....

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี



คำนำ

ด้วย โรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพื่อให้โรงพยาบาลท่าใหม่มีระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าใหม่ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบในเรื่องการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนโดยสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โรงพยาบาลท่าใหม่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานและประชาชนเพื่อให้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลท่าใหม่
ตุลาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑.หลักการและเหตุผล	๑
๒.วัตถุประสงค์	๑
๓.บทบาทหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๔.ช่องทางการร้องเรียน	๒
๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖.ประเภทข้อร้องเรียน	๓
๗.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๘.การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
๙.คำจำกัดความ	๔
๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

๑.หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของประเทศ บรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยเน้นให้บุคลากรของรัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประชาชนและภาคีต่าง ๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบมีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการ ซึ่งโรงพยาบาลท่าใหม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้น โรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒.วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

๔.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓.บทบาท...

๓.บทบาทหน้าที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑.จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าใหม่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลท่าใหม่

๓.ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่

๔.ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๕.คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔

๖.ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน พึงพอใจ

๗.จัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๘.จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

๔.ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.ร้องเรียนโดยการติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลท่าใหม่

๒.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข โรงพยาบาลท่าใหม่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑-๒

๓.ร้องเรียนทางไปรษณีย์ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) /บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ส่งมายังโรงพยาบาลท่าใหม่ ๒๘ ถ.สรรพกิจ ต.ท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

๔.ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยเขียนใบร้องเรียนตามที่โรงพยาบาลกำหนด

๕.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

๖.ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook : โรงพยาบาลท่าใหม่

๗.ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๘.ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๙.ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๑๑๑๑

๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน ๙ ช่องทาง

๕.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนคัดกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าใหม่ ดำเนินการสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ สืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๕.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๔ หากพบว่า...

๕.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๕ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๖.ประเภทข้อร้องเรียน

๖.๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่าใหม่

๖.๒ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่าใหม่

๖.๓ ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าใหม่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผน ของทางราชการกำหนด

๗.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้านการทุจริต

๗.๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องมี

๗.๑.๑ วัน เดือน ปี

๗.๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน โดยชัดเจนพอที่จะสืบสวน สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานบุคคล เอกสาร วัตถุ (ถ้ามี)

๗.๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่กลั่นแกล้งให้บุคคลหรือหน่วยงานเสียหาย

๗.๑.๖ ข้อร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน แต่มีเอกสารชัดเจน จะรับไว้พิจารณาโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบข้อเท็จจริงต่อไป

๗.๑.๗ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (บัตรสนเท่ห์) ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน และข้อมูลไม่ครบไม่สามารถหาเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง

๗.๒ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ระบุรายละเอียดตามข้อ ๑

๗.๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลพิพากษาให้มีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๗.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล

๗.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘.การพิจารณา...

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน

๙.คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรภาคเอกชน เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี กำหนด

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าใหม่ กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตหรือไม่ก็ตามและให้หมายรวมการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหนงหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานผู้อำนวยการพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง...

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนมีรายละเอียดการติดต่อได้ ที่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว้าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ " ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป"

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นไหรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑

๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๘.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๙.หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐.หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๑.คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

