# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ โทร ๐๔๔-๐๕๒๙๖๒

**ที่** ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๙๕ **วันที่** ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นั้น

เพื่อให้เป็นตามข้อกำหนดข้างต้น โรงพยาบาลเนินสง่าได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็ปไซต์ของหน่วยงานต่อไป

( นายพหล ศรีพล )
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

(นางสาวชวณี สินธุวงศานนท์)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
**พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

**ประเภทการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (การทุจริตและประพฤติมิชอบ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

| ลำดับที่ | ช่องทางการติดต่อ | จำนวนการติดต่อ | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| ๑ | ราคากลาง | ๐ | ๐ |
| ๒ | คุณลักษณะเฉพาะ | ๐ | ๐ |
| ๓ | การประกาศผู้ชนะ | ๐ | ๐ |
| ๔ | การตรวจรับพัสดุ | ๐ | ๐ |
| ๕ | การเงิน | ๐ | ๐ |

**ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

หน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า เป็นหน่วยงานโรงพยาบาลคุณธรรม จริยธรรม ดำเนินงานระบบต่างๆด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่มีปัญหาเรื่องการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ ๓๖๑๓๐ โทร ๐๔๔-๐๕๒๙๖๒

**ที่** ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๓๕ **วันที่** ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามที่ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ์ในหน่วยบริการโรงพยาบาลเนินสง่า ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลเนินสง่า ขอใช้คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเนินสง่ารับทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้ประกาศในเว็บไซต์หน่วยงานและปิดประกาศเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณะทราบต่อไป

( นายพหล ศรีพล )
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

( นางสาวชวณี สินธุวงศานนท์ )
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ ๓๖๑๓๐ โทร ๐๔๔-๐๕๒๙๖๒

**ที่** ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๓๙ **วันที่** ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานและหัวหน้าฝ่าย

ตามที่ โรงพยาบาลเนินสง่า ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลเนินสง่า ขอแจ้งแนวทางการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้กลุ่มงานและฝ่ายต่างๆ ทราบ และแจ้งเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานและฝ่ายของท่านรับทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้ประกาศในเว็บไซต์หน่วยงานและปิดประกาศเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณะทราบต่อไป

( นายพหล ศรีพล )
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

( นางสาวชวณี สินธุวงศานนท์ )
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

# คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
# การทุจริตและประพฤติมิชอบ
# ปี ๒๕๖๖

โรงพยาบาลเนินสง่า
อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

# คำนำ

การดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน เป็นมาตรการหนึ่งจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานได้รับฟังความคิดเห็น รับรู้ปัญหา ความเสี่ยง รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการ ด้านทั่วไป ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบทำให้โรงพยาบาลได้มีการบริหารจัดการและสามารถตอบสนองที่ต่อปัญหาที่พบได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติในการป้องกันปัญหาด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ์ในหน่วยบริการ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเนินสง่าให้มีประสิทธิภาพ

จัดทำโดย คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ์ในหน่วยบริการ
โรงพยาบาลเนินสง่า
ธันวาคม ๒๕๖๕

# สารบัญ


คำนำ
สารบัญ
๑. คำนิยาม ๑
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ๑
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ๓
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ๓
๕. แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติ ๔
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ ๔
ผังกระบวนการจัดการเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๕

## การจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๑. คำนิยาม**

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป " หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

"การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน " หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

" ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"หน่วยงาน" หมายถึง โรงพยาบาลเนินสง่า

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเนินสง่า

**๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|---|---|
| ๑) การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเปิดเผยโปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|---|---|
| ๒) วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ |
| ๓) การเบิกจ่าย | ค่าตอบแทน การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทน อสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ |
| ๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ |
| ๕) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน | การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริต ก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ | เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม |

**๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต**

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำาเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน**

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๒. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

**๕. แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติ**

๕.๑. คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง

๕.๒ ลงทะเบียนรับ และเสนอผู้อำนวยการรับทราบ

๕.๓ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง

๕.๔ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จัดทำรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบและสั่งการ

- กรณีไม่มีมูล ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ
- กรณีมีมูล ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการต่อ

**๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ**

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทุก ๖ เดือน

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูล**
**ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินสง่า**

**ชื่อหน่วยงาน** กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเนินสง่า
**วันเดือนปีที่ขอเผยแพร่** ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕
**เรื่อง** คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
**รายละเอียดข้อมูล** (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

Link ภายนอก (กรณีนำจาก link ที่อ้างอิงมาใช้ในการเผยแพร่)

.....

หมายเหตุ

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

( นางนิตยา ศรีนาม )
เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน
วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวชวณี สินธุวงศานนท์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า
วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

---

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐดนัย เจนนาวิน)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕