



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลยางสีสุราช



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

25 S.A. 2562

โรงพยาบาลยางสีสุราช
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
043-729171-2 ต่อ106 /http://yangsihospital.com/

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการ ต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลยางสีสุราช ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการ ได้ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่างๆด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จาก ประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนาม หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
นิยามของคำสำคัญ.....	๑-๒
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน.....	๔
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน.....	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๕
มาตรฐาน.....	๕
เอกสารอ้างอิง.....	๖



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
25-8-67 4314
2567

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลยางสีสุราชได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลยางสีสุราชใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้อง

นิยามของความสำคัญ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีรับบริการจากโรงพยาบาลยางสีสุราช

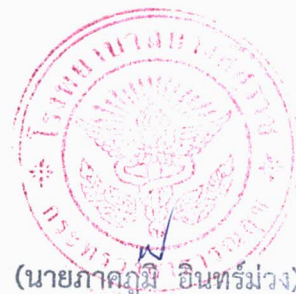
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำดำเนินงาน การให้บริการของโรงพยาบาลยางสีสุราช

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

2255 Sp.A. 2562

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

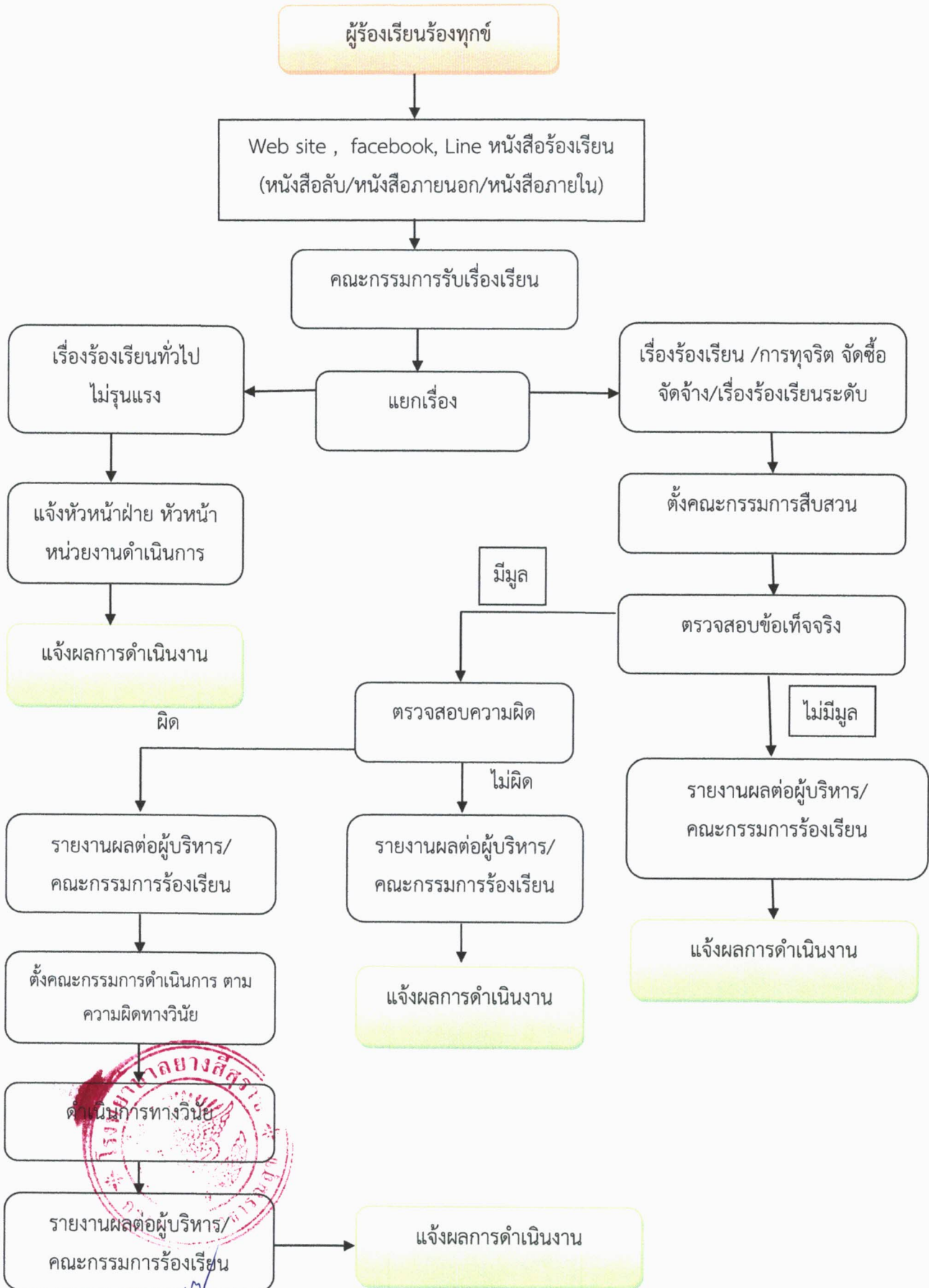
“การติดตามประเมินผล” หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
 12 559.ค. 2562

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



(นายภาควง อิ่มทรัพย์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชบุรี
25 ส.ค. 2562



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินงานร้องเรียนร้องทุกข์ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	การตรวจสอบ
1. http://yangsihospital.com/	ในเวลาราชการ8.00น
2.ทางโทรศัพท์ในเวลาราชการ043 729171-2ต่อ 106	ในเวลาราชการ8.00น
3.ทางโทรศัพท์ นอกเวลาราชการ 088-5636840	ตลอด 24ชั่วโมง
4.ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช อ.ยางสีสุราช จ. มหาสารคาม 44210	ในเวลาราชการ8.00น
5.อีเมล:ning_mayurachat@yahoo.com	ในเวลาราชการ8.00น
6.Facebook โรงพยาบาลยางสีสุราช	ในเวลาราชการ8.00น
7.ติดต่อด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ในเวลาราชการ
8.กล่องรับความคิดเห็นในโรงพยาบาล	ทุกวันจันทร์/ศุกร์ 8.00น

การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะอยู่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดเพื่อให้สามารถตอบกลับผู้ร้องเรียนได้ หรือหากผู้ร้องเรียนเขียนมาจากบ้านก็ใช้เป็นใบร้องเรียนได้



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

25 S.A. 2562

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพระบบการให้บริการของหน่วยงาน พฤติกรรมบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยเบื้องต้นทำเอกสารการร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไข ปรับปรุงและทำบันทึกข้อความแจ้งแก่ผู้บริหารให้ทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ขอความเป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนจากการได้รับบริการของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

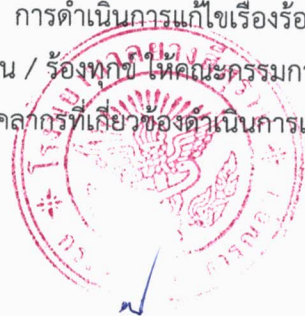
ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน หรือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

25 S.A. 2562

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่โรงพยาบาลดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดนครพนมผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยาสีสุราช
25 S.A. 2562

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โทร 043 777971 ต่อ 201



รับเรื่องวันที่ เลขรับที่
ช่องทางร้องเรียน () ด้วยตนเอง () ไปรษณีย์ () โทรศัพท์ () อื่นๆ ระบุ.....
ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่อง
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ด้วยข้าพเจ้า อายุ.....ปี อาชีพ
ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทร.

มีความประสงค์จะ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม กรณี นาย/นาง/นางสาว.....
ที่อยู่/หน่วยงาน..... ได้กระทำการให้
ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน และเสียหาย โดยมีข้อเท็จจริงโดยย่อ ดังต่อไปนี้ (ระบุ วันเวลา/สถานที่/การกระทำที่ประสงค์จะร้องเรียน โดย
ย่อ ขอให้เข้าใจท้องเรื่องเบื้องต้น ว่า มีการกระทำผิดอย่างไร)

1. เมื่อวันที่.....

.....
.....
.....

2. จากการกระทำของ ดังที่กล่าวแล้ว

ข้าพเจ้า..... จึงขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือ
ระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

ลงชื่อ ผู้ร้อง ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ () เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/สั่งการ
() แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ/ดำเนินการ (กลุ่มงาน /เจ้าหน้าที่.....)
() แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก

เรียน เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ความเห็น/สั่งการ ของผู้บังคับบัญชา



ลงชื่อ
(.....)
(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
25 S.A. 2562



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลยางสีสุราช ตำบล ยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช
จังหวัดมหาสารคาม ๐๔๓ ๗๒๙๑๗๑-๒ โทรสาร ๐๔๓ ๗๒๙๖๑๗
เว็บไซต์ โรงพยาบาลยางสีสุราช



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
25 S.A. 2562

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลยางสีสุราชฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
[25 S.A. 2562

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



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

25 S.A. 2562

ขอบเขต คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ ใช้เป็นคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

๑.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) หรือบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลยางสีสุราช ที่ตั้ง ๑๒๖ หมู่ ๒ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ ๔๔๒๑๐ หรือร้องเรียนผ่านช่องทางโทรสาร (Fax.) ๐ ๔๓๗๒ ๙๒๑๖

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๔๓๗๒ ๙๑๗๑

๑.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลยางสีสุราช

๑.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลยางสีสุราช

๑.๖ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๑๑๑๑ หรือจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลยางสีสุราช เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลยางสีสุราช การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัยหรือมีพฤติการณ์สื่อถึงการทุจริต หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนทำให้ราชการเสียหาย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตมิชอบได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติ



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

๒5 S.A. 2562

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หน้า ๒

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์ และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของ ราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1.1 การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อ ในทางไม่สุจริต 1.2 การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส 1.3 การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย กำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ละที่ แก้ไขเพิ่มเติม และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัย ข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มี เจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วย บริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิ ชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือโรงพยาบาลยางสีสุราช	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤติ มิชอบ



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

๒5 S.A. 2๐๒2

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - 1.2 วันเดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - 1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - 1.4 ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลยางสีสุราช หรือบุคคลภายนอก
3. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลยางสีสุราช
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - 5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - 5.3 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
 - 5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราชว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

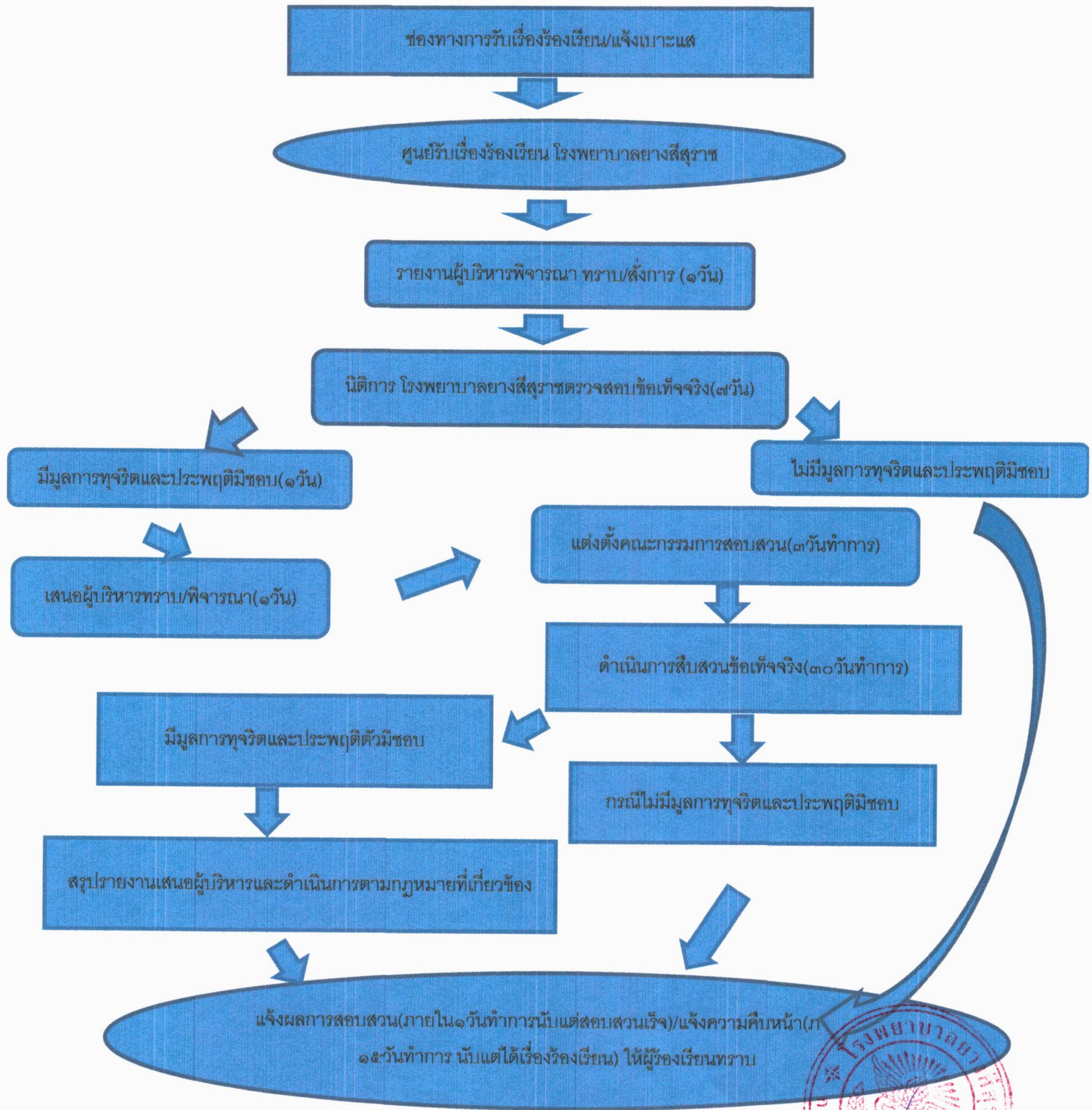
(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

๒5 ส.ค. ๒๐๒๔

แผนผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
 25 ส.ค. 2562

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนช่องทางต่างๆ และดำเนินการรายงานผู้บริหาร ทราบ/พิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือ หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการ บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน (ภาคผนวก)
2. งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ดำเนินการสืบหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่โรงพยาบาลยางสีสุราชได้รับเรื่องร้องเรียน
3. ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าไม่มีมูล ให้ยุติเองและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถ้าตรวจสอบพบว่า กรณีมีมูล ให้งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
4. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
5. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)
6. งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช (ผู้บริหาร) ทราบ ในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔



(นายภาคภูมิ อิบทรัมวัง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ๓ วิชาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

25 S.A. 2562

ภาคผนวก

เขียน.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/เด็กชาย/เด็กหญิง).....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....
ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....
.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....
ว่ามีพฤติกรรม (ข้อเท็จจริงพอสังเขป).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)



(นายภาคภูมิ อินทร์ม่วง)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช
25 S.A. 2562