



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการให้ประชาชนหรือผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายอันเกิดจากการให้บริการของโรงพยาบาล หรือการจัดซื้อจัดจ้างสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดได้บ้างเพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไขช่วยเหลือด้านอื่นๆ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชน หรือเหตุรำคาญที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้วางแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีแนวทาง/ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

ขอบเขต

๑

คำจำกัดความ

๒

หน่วยงานติดตาม

๒

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินการของหน่วยงาน

๓

## ๑. บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

งานนิติการ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การเสริมสร้างวินัยและคุ้มครองจริยธรรมของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุขซึ่งได้กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ปลู่จิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ งานนิติการ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทางประกอบด้วย

#### ๑. ทางไปรษณีย์

#### ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า และผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

<https://www.pranangklaog.go.th> และทาง <https://www.facebook.com/Pranangklaog>

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยงานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้จัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้รับทราบและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติสามารถใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวได้

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าในทุกเรื่องและทุกกลุ่มงานประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๓. คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย กลุ่มงานในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การบริการ” หมายความว่า ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ หรือประชาชนทั่วไป

“ข้อเท็จจริง” หมายความว่า ความจริง ความเป็นจริง ข้อสรุป ข้อพิสูจน์

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามบริการร้องขอข้อมูล

### ๔. หน่วยงานติดตาม

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. งานนิติการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

๒. งานประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป จากผู้รับบริการ

### ๕. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณีดังต่อไปนี้

๑. การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า

๒. การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น

๓. เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

(๓)

**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ การดำเนินงานของหน่วยงาน**

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้วส่งให้หน่วยงานติดตามเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียน แล้วหน่วยงานติดตามดำเนินการตามนี้

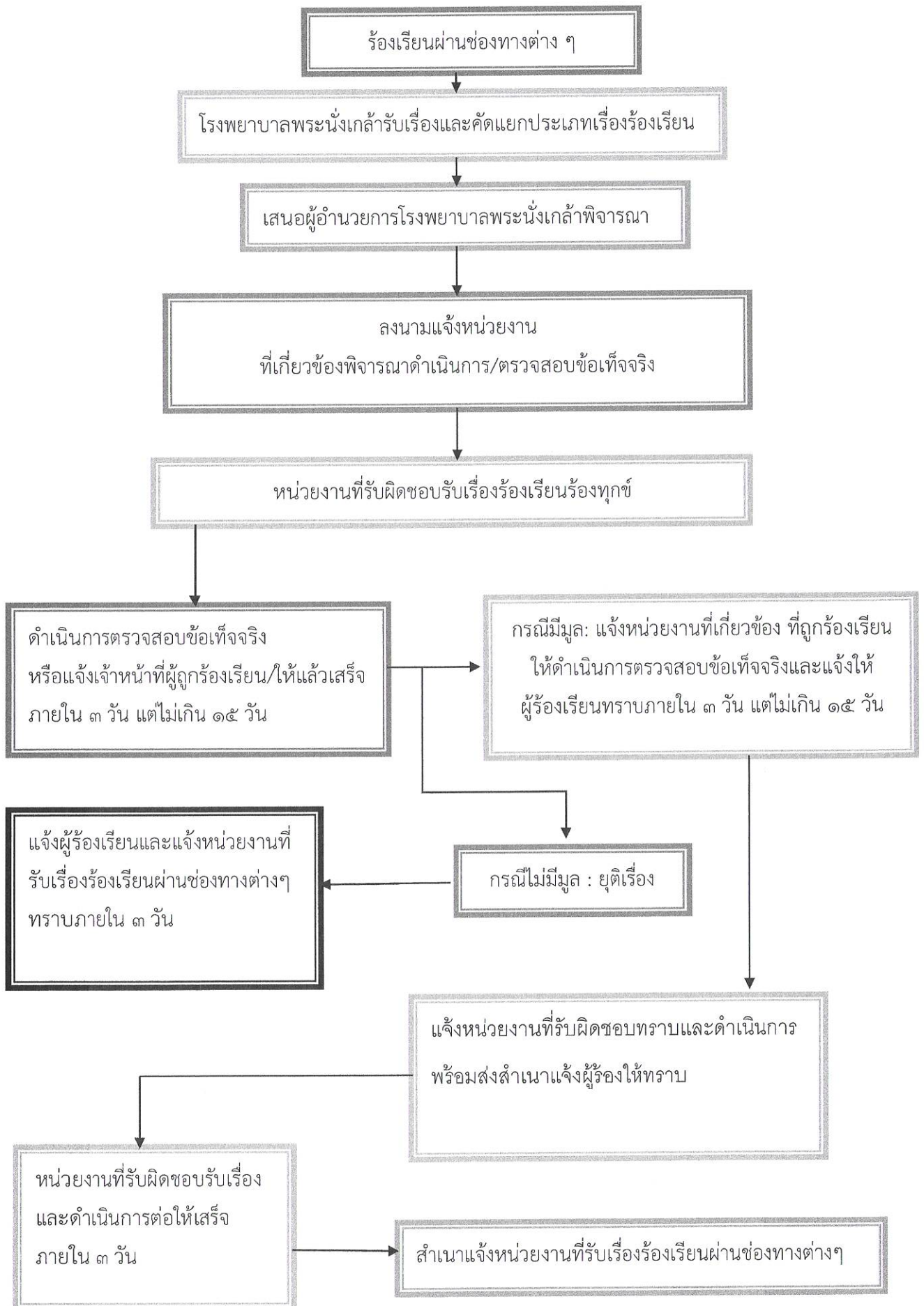
๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการคืนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาของพยาบาลและแพทย์ การใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจงกับผู้ร้องประกอบกับต้องรายงานกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

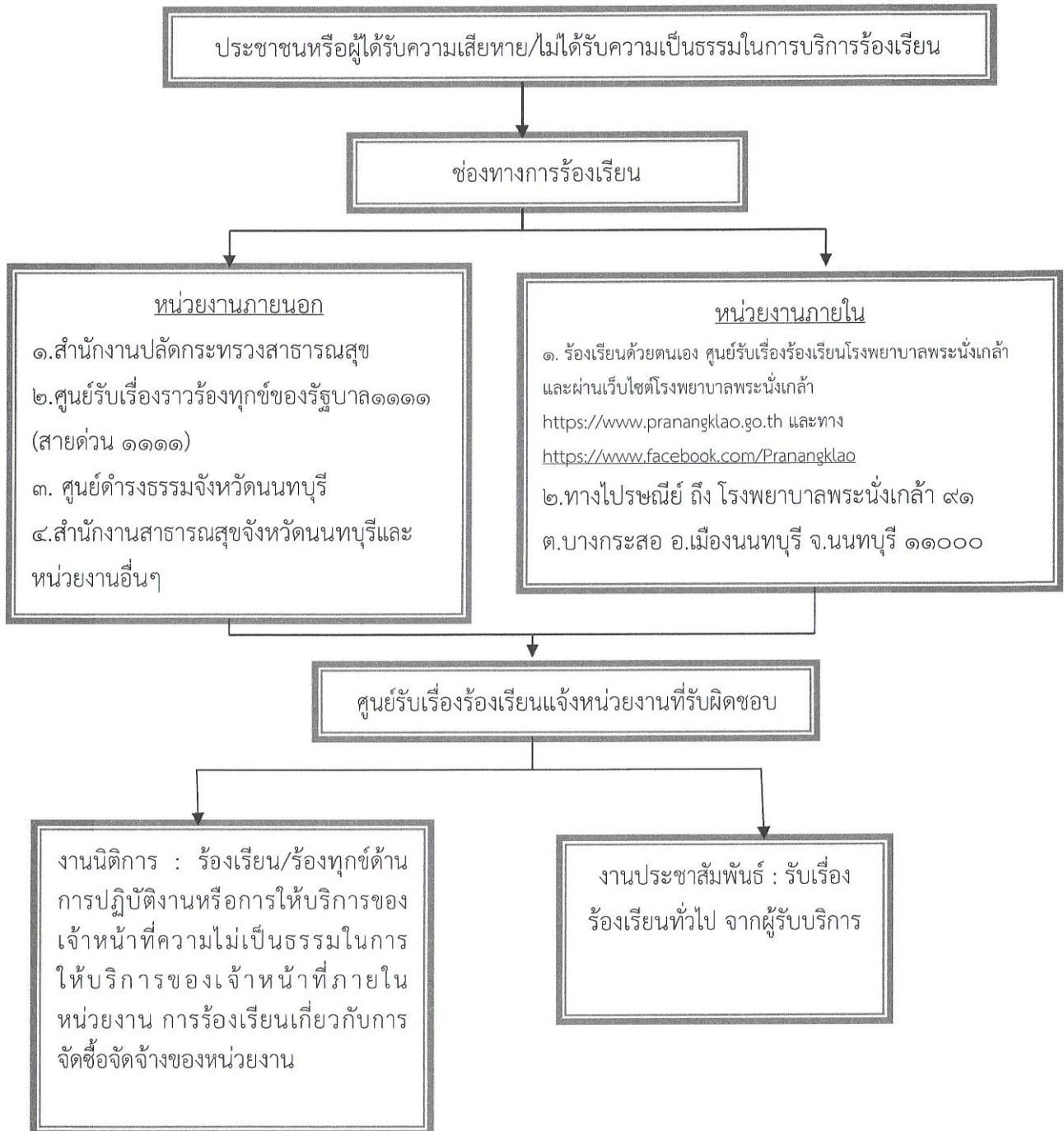
๓. เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง โครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรงหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานให้ดำเนินการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๔)

ขั้นตอนดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า



## การแจ้งการร้องเรียน







## คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าฉบับนี้ ถึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๙
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๙

## ๑ หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายที่สำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต ของประเทศไทย (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governace) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

รัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

อยู่ชั้น ๕ อาคารเจษฎาภินันท์ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตอำเภอเมืองนนทบุรี

“การดำเนินการ” หมายความว่าครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๘ ๔๕๖๗ เว็บไซต์ <https://www.pranangklaog.go.th> และ Facebook page โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะอนุกรรมการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และพบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๗.๑ รับเรื่องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๘ ๔๕๖๗ เว็บไซต์ <https://www.pranangklaog.go.th> หรือ Facebook page โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า)

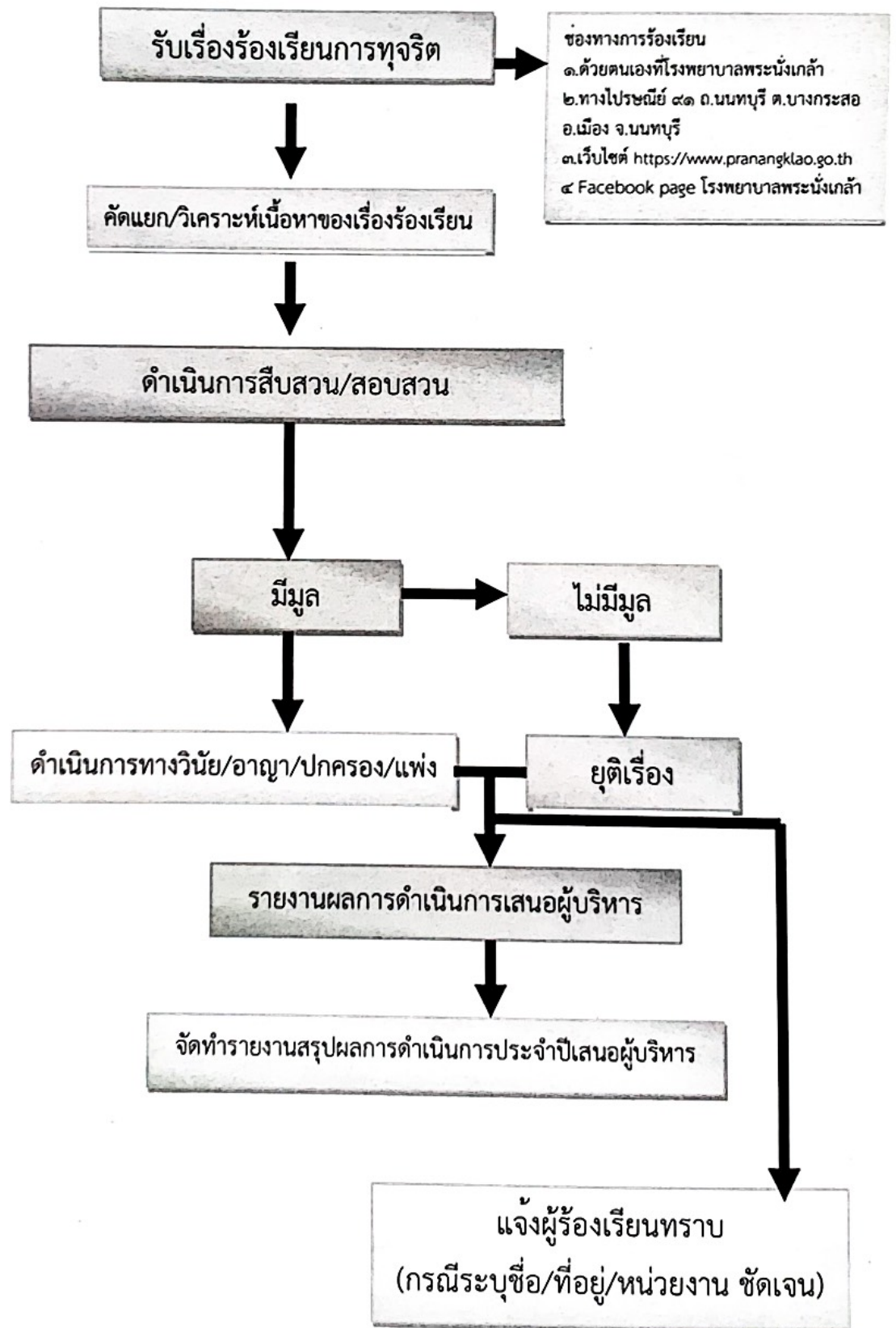
๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ข้อเสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๘.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๘.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๘.๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๘.๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ ไม่ได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๐. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๑. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี