



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลประทายฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลประทาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
คำจำกัดความ	2
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	2
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	4
ระยะเวลาการดำเนินการ	4
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	5
ช่องทางการร้องเรียน	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	5
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
มาตรฐานงาน	6
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน 1 : แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน 2 : แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลประทายจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ โรงพยาบาลประทาย มีขั้นตอนและกระบวนการ ในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบ
4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อป้องกันและลดระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลประทาย เลขที่ 5 หมู่ที่ 13 ตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 30180

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ : ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

ผู้ร้องเรียน : ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยและร้องขอข้อมูล

ช่องทางการร้องเรียน : ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ การเดินทางไป ร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ หรือส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียนไปยัง หน่วยงาน ผู้รับความคิดเห็น เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ : เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

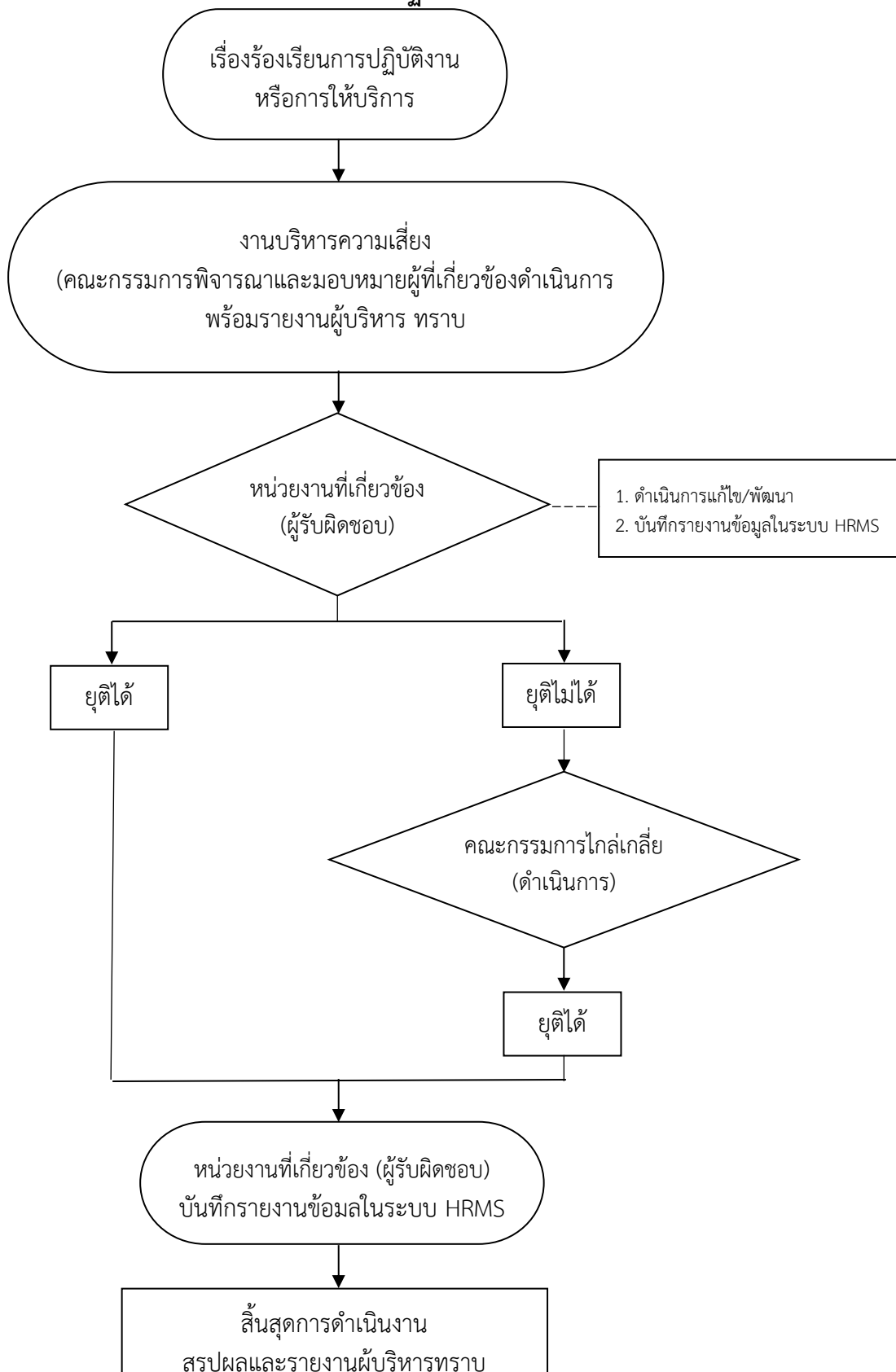
เรื่องร้องเรียน : ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด หรือได้รับความเสียหาย เดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ



หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. งานธุรการ/ประชาสัมพันธ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง : มีหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประสานผู้รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงพร้อมเสนอผู้บริหารทราบ
2. หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/พัฒนา ตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและบันทึกรายงานลงในระบบ HRMS
3. งานบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย
 - 3.1 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง : มีหน้าที่รับรายงานเรื่องร้องเรียนจากงานธุรการ/ประชาสัมพันธ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอื่นๆ พร้อมดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เฝ้าระวังอุบัติการณ์และร่วมแก้ไขเชิงระบบร่วมกับทุกกลุ่มภารกิจและมอบหมายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไป
 - 3.2 คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย : มีหน้าที่พิจารณาไกล่เกลี่ย สอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน และสรุปผลรายงานผู้บริหารต่อไป

ระยะเวลาการดำเนินการ

ระดับความเสี่ยง/ความรุนแรง	ระยะเวลาดำเนินการ
(4) ความเสี่ยงระดับ G-H-I-4-5	1. ผู้ได้รับรายงาน/ผู้พบเหตุ/หัวหน้างาน แก้ไขปัญหาในทันที พร้อมรายงานประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร ทราบทันที 2. รายงานความเสี่ยงภายใน 1 วัน 3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) และทีมคุ้มครองสายงาน (PCT) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนแก้ไขภายใน 3 วัน
(3) ความเสี่ยงระดับ E-F-3	1. ผู้ได้รับรายงาน/ผู้พบเหตุ/หัวหน้างาน แก้ไขปัญหาในทันที และรายงานความเสี่ยงภายใน 1 วัน 2. ทีมคุ้มครองสายงาน (PCT) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนแก้ไขภายใน 7 วัน
(2) ความเสี่ยงระดับ C-D-2	1. หน่วยงานแก้ไขเบื้องต้นและรายงานความเสี่ยงภายใน 1 วัน 2. หน่วยงานทบทวนแก้ไขภายใน 14 วัน
(1) ความเสี่ยงระดับ A-B-1	1. หน่วยงานแก้ไขเบื้องต้นและรายงานความเสี่ยงภายใน 1 วัน 2. หน่วยงานทบทวนแก้ไขภายใน 1 เดือน

วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

ดำเนินการร้องเรียนผ่าน “ช่องทางการร้องเรียน” ที่หน่วยงานกำหนด โดยมีรายละเอียด (แบบฟอร์มแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน) ดังนี้

1. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน
2. ชี้แจงเรื่องร้องเรียน / คำชมเชย / ข้อเสนอแนะ โดยลำดับเหตุการณ์ วัน เวลา

สถานที่เกิดเหตุ

3. แนบเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลประทาย มีดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลประทาย
2. หนังสือ/จดหมายทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลประทาย เลขที่ 5 หมู่ที่ 13 ตำบลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 30180

3. เว็บไซต์โรงพยาบาลประทาย (www.prathaihos.com) ในหัวข้อ “ข้อร้องเรียน”
4. จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลประทาย
5. โทรศัพท์ 044 489 011 - 3
โทรสาร 044 489 170
6. Facebook Page : โรงพยาบาลประทาย กระทรวงสาธารณสุข และ Prathai Hospital

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามระยะเวลาดำเนินการ (ระดับความเสี่ยง/ความรุนแรง) เพื่อผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

ดำเนินการแก้ไข/พัฒนาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลประทาย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลประทาย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงและ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

โรงพยาบาลประทาย มีภารกิจในการกำกับดูแลหน่วยงานและหน่วยบริการในสังกัดเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกาย ซึ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลประทาย จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหา ตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวยื่นและร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ในการนี้โรงพยาบาลประทายจึงได้รวบรวมเอกสารองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวยื่นและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวยื่นและร้องทุกข์ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

โรงพยาบาลประทาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
คำจำกัดความ	3
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	4
หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
การติดตามและประเมินผล	9
ภาคผนวก	

แบบคำร้องเรียน 1 : แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน 2 : แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

หลักการและเหตุผล

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ตปท.) ได้กำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

โรงพยาบาล มีบทบาทในด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่ดำเนินการ และให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในพื้นที่ กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพในพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกขั้ว สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗" และ มาตรา ๔๑" ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป..." ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้ว อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานและแสดงขั้นตอนแถมวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา

ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลประทาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และขอความเป็นธรรม
2. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
3. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์
4. ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
5. จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และพัฒนาเครือข่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา
6. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย
7. สรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของโรงพยาบาลประทาย

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ : ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร : ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน : ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส : การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต : การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส : ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส : โรงพยาบาลประทาย

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส : หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ ประกอบด้วย โรงพยาบาลประทายและหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมุ่งเข้ามาผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

การดำเนินการ : การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ อलगำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3. การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การเบิกเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการผ่านช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
4. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
5. การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม

หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

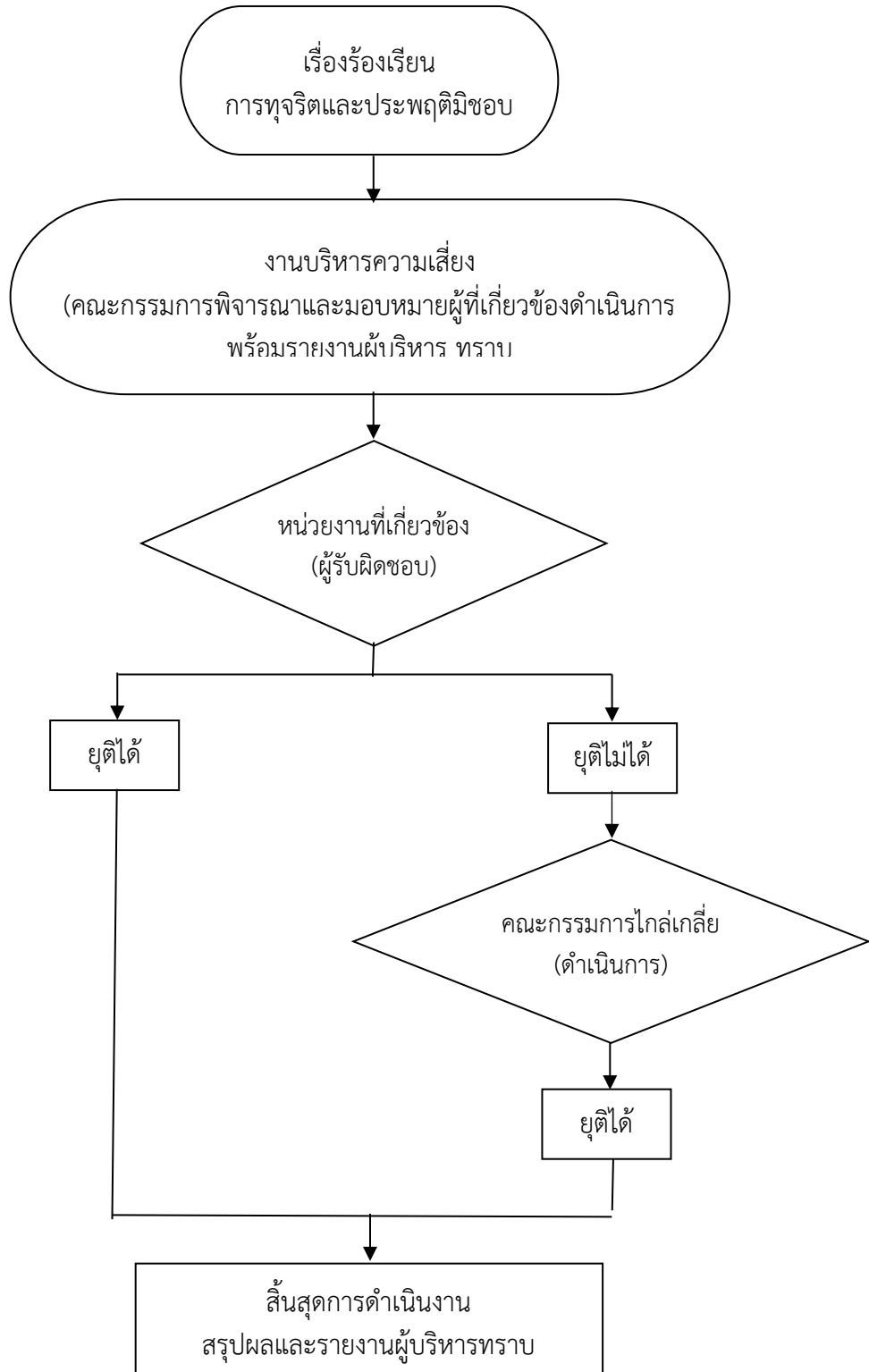
- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลประทาย
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว

ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการ (Flow) การจัดการเรื่องร้องเรียนที่กล่าวมาข้างต้น

2. ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลประทาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลประทาย ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลประทาย

ช่องทางที่ 2 หนังสือ/จดหมายทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลประทาย เลขที่ 5 หมู่ที่ 13 ตำบลประทาย

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 30180

ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์โรงพยาบาลประทาย (www.prathaihos.com) ในหัวข้อ “ข้อร้องเรียน”

ช่องทางที่ 4 จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลประทาย

ช่องทางที่ 5 โทรศัพท์ 044 489 011 - 3 และโทรสาร 044 489 170

ช่องทางที่ 6 Facebook Page : โรงพยาบาลประทาย กระทรวงสาธารณสุข และ Prathai Hospital

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโรงพยาบาลประทาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง 6 ช่องทาง

3.2 เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ

3.3 เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.4 เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาลงนามไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

3.5 ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

3.5.1 จัดส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

3.5.2 แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน (กรณีไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือศูนย์ดำรงธรรม)

3.6 ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลประทาย

3.6.1 รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 ผู้รับผิดชอบสรุปรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

3.8 ผู้รับผิดชอบเสนอหัวหน้าหน่วยงาน (ผอ.รพ.)

3.9 ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล

3.10 ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)

3.11 ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

2. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38

3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2546
5. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548
7. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 (กรณีพนักงานราชการ)
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
13. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2556

(กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

14. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว2182541 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

การติดตามและประเมินผล

1. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ
2. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....