



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว อ.เก่าเลี้ยว จ.นครสวรรค์ ๖๐๒๓๐.....

ที่ นว.๐๐๓๒.๓๐๑๑/พิเศษ.....วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง.....คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : HOPH ITA) หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียนและมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป และ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และได้รับอนุมัติแล้วดังนี้

- ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน
- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

(นางสาวมาริสา เชี่ยวสด)

นักวิชาการพัสดุ ปฏิบัติการปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

เห็นชอบ/ลงนามแล้ว

(นายวศิน ทองทรงถรณ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลแก้งลำเลียว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งลำเลียว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : -คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล -คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวมาริสา เชี่ยวสด)

นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวศิน ทองทรงกฤษณ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งลำเลียว

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายทรงยศ แจ่มสอน)

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔



คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

โรงพยาบาลแก้งเลี้ยว อำเภอแก้งเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ มีภารกิจหลักในการกำกับดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้นี้ โรงพยาบาลแก้งเลี้ยว จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ โรงพยาบาลแก้งเลี้ยวจึงได้รวบรวมเอกสาร องค์ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์(Complaint Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากไม่ได้รับการความอนุเคราะห์ในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ จึงขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

โรงพยาบาลแก้งเลี้ยว
๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	
	หน้า	
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑. หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ	๓
	๒.๑ หน่วยงาน	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๕
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
	๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ	๘
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	๙
	๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ	๙
	๓.๑.๒ ขอบเขต	๑๒
	๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
๔	กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
	๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๓
๕	ตัวอย่างแบบเอกสารคำร้อง	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

โรงพยาบาล มีบทบาทในด้านการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในพื้นที่ กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพในพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ www.nsw.go.th และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก้วเหล้า www.klhos.go.th

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

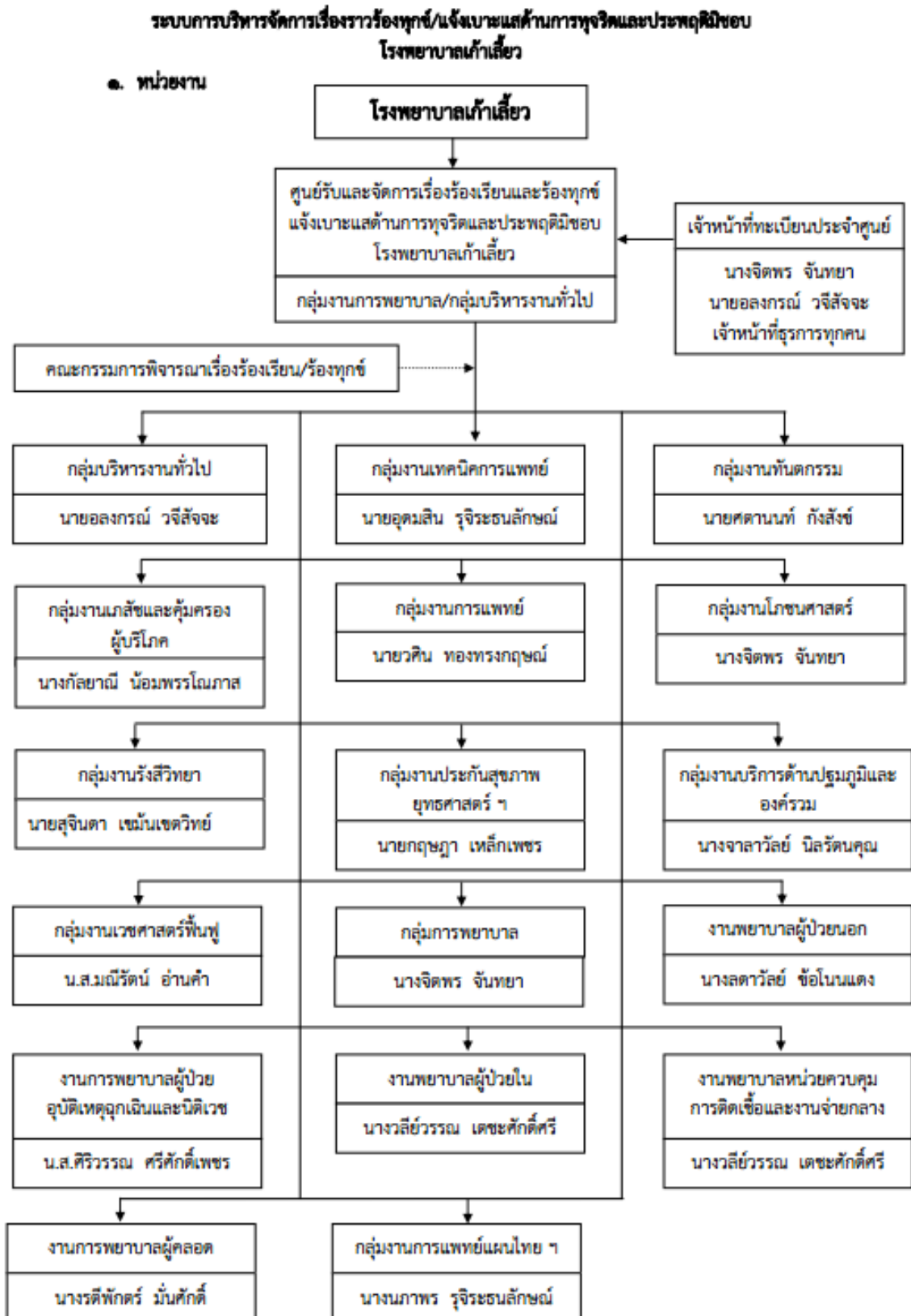
๓) เพื่อเป็นหลักฐานและแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลแก้งเลี้ยว โดยผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ www.nsw.moph.go.th และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก้งเลี้ยว www.klhos.go.th

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งเลี้ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสบัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในพื้นที่อำเภอแก้งเลี้ยว
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- 3) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสบัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์
- 4) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
- 5) จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และพัฒนาเครือข่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา
- 6) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย
- 7) สรุป/วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของ อำเภอแก้งเลี้ยว เสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๒.๓.๒ หน่วยงานภายนอกกระทรวงสาธารณสุข

ดำเนินการแก้ไขและตอบข้อร้องเรียนตามข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดผ่านช่องทางที่กำหนด

๒.๔ คำจำกัดความ

- **ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ
- **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาลเก่าแล้ว หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด เช่น การประพฤติดมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ

- **การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

- **การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

- **ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง โรงพยาบาลเก่าแล้ว

- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วยโรงพยาบาลเก่าแล้ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเข้ามาผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว

- **การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การเบิกเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริต ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเจ้าแก้ว

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะ เรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

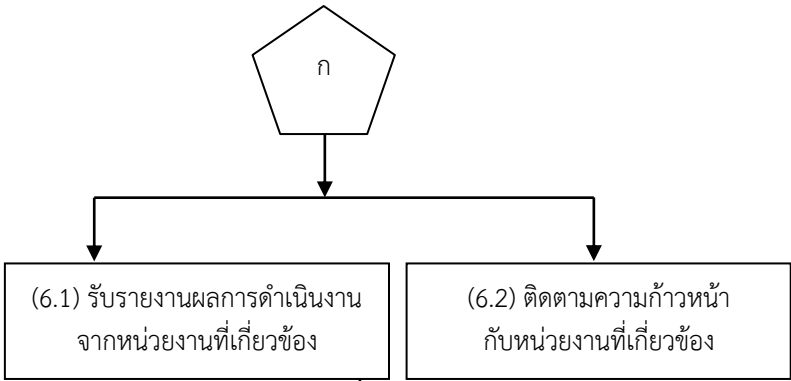
บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD 1([1. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลเกล้าฯ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตามช่องทางที่กำหนด]) --> 2[2. ลงทะเบียนในระบบสารบรรณ] 2 --> 3[3. คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานหัวหน้าศูนย์ฯ (ผอ.รพ.)] 3 --> 4{4. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณา} 4 -- "ไม่ลงนาม" --> 3 4 -- "ลงนาม" --> 5.1[5.1 ผู้รับผิดชอบดำเนินการ] 4 -- "ลงนาม" --> 5.2[5.2 แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) กรณีไม่ระบุชื่อ แต่ร้องเรียนผ่านระบบทางเว็บไซต์สามารถตรวจสอบสถานะได้] 5.1 --> End{{ก}} 5.2 --> 3 </pre>	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๒		๒ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๓		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๔.		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๕.		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A{{ก}} --> B[6.1 รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] A --> C[6.2 ติดตามความก้าวหน้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] B --> D[7 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] D --> E[8 เสนอหัวหน้าศูนย์ฯ] E --> F[9 จัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสาร] F --> G[10 จัดทำรายงานสรุปผลการ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)] G --> H([11 รพ.เกล้าแล้ว เก็บเรื่อง]) </pre>		
๖	(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ - ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๗	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๘	(8) เสนอหัวหน้าศูนย์ฯ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๙	(9) จัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๑๐	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)	๑ วัน/๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๑๑	(11) รพ.เกล้าแล้ว เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๓.๑.๒ ขอบเขต

(๑) เริ่มจากโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ www.nsw.go.th และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว www.klhosp.go.th

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ www.nsw.go.th และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว www.klhosp.go.th

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

(๒) เจ้าหน้าที่ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ

(๓) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ สรุปรายงานความเห็นและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาลงนามไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๕) ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๕.๑) จัดส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๕.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน (กรณีไม่ระบุชื่อ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือศูนย์ดำรงธรรม) สามารถตรวจสอบสถานะ การดำเนินการ ของเรื่องได้โดยการใส่รหัสผ่าน และ/หรือเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลักของผู้ร้องที่จะปรากฏหลังจากที่ดำเนินการร้องเรียนผ่านระบบแล้ว

(๖) ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

(๖.๑) รับรายงาน และติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๗) ผู้รับผิดชอบ สรุปรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) ผู้รับผิดชอบ เสนอหัวหน้าหน่วยงาน (ผอ.รพ.)

(๙) ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บข้อมูล

(๑๐) ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)

(๑๑) ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บเรื่อง

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๔.๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๔.๒.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- ๔.๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ ตัวอย่างแบบเอกสารคำร้อง

- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบแจ้งผลการดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจ้าเลี้ยว

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้าอายุปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|---------------|
| ๑)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓)..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจ้าเลี้ยว

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้าอายุปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ของร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือนร้อน เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|---------------|
| ๑)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓)..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

-ตัวอย่าง-

แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบข้อร้องเรียน 3



ที่(เรื่องร้องเรียน).../.....

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

๒๙๖/๔ หมู่ ๑ ตำบลเก่าเลี้ยว

อ.เก่าเลี้ยว จ.นครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง.....

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว
เรื่อง.....

โดยทาง () หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับ
ที่.....ลงวันที่.....และ.....

.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถ
ติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

โทร. ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๒

-ตัวอย่าง-

แบบแจ้งผลการดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

แบบข้อร้องเรียน 4



ที่(เรื่องร้องเรียน).../.....

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว
๒๙๖/๔ หมู่ ๑ ตำบลเก่าเลี้ยว
อ.เก่าเลี้ยว จ.นครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการมีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....
เรียน

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่.....(ศูนย์เรื่องร้องเรียนฯ) ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก
ท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว ได้รับผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว
โทร. ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๒