

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

\*\*\*\*\*

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความผาสุก และมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลเสลภูมิ จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗ ” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๗๙ หมู่ ๗ ตำบลขัวญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ โรงพยาบาลเสลภูมิ มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ

ผู้ใช้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

#### ๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ กำหนดให้มีรายละเอียด ครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรับและ ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือ ต้องการให้ข้อมูล จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ อย่างสม่ำเสมอ

#### ๕. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือนและ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๒ - ๕
๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเสลภูมิ (ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ)
๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๗๙ หมู่ ๗ ตำบล ขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐
๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลเสลภูมิ บริเวณหน้าห้อง ประชาสัมพันธ์ และหน้าห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ
๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลเสลภูมิ <http://www.selaphumhospital.go.th/>หรือ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>



๖. อื่น ๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่น ๆ/ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษ ไว้ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

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

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น ๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในโรงพยาบาลเสลภูมิ และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

**การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเสลภูมิ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**การรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/กลุ่มงาน/งาน

**หน่วยงาน** หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเสลภูมิ

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเสลภูมิ

**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการใน ความรับผิดชอบ

## ๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการ ในช่วงเวลานอกราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างไม่อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ



### ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
  - วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
  - ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
  ๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
    - ๑.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ
    - ๑.๒ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ กลุ่มงานต่าง ๆ (ตามบทบาท/ภารกิจของกลุ่มงาน)
  ๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ และประจำกลุ่มงาน
    - ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ
      - รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
      - ประสานงาน และพิจารณามอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
      - ลงทะเบียน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มงาน ต่าง ๆ ในระบบ
      - จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลเสลภูมิ

- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ทุก ๓ เดือน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำกลุ่มงาน

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ เพื่อลงทะเบียนในระบบ
- ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับและรายงานผล
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

**๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์**

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓ ๕๕๑ ๓๒๒ - ๕

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเสลภูมิ (ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงาน)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลเสลภูมิ เลขที่ ๒๗๙ หมู่ ๗ ตำบลขวัญเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเสลภูมิ ตามจุดบริการต่าง ๆ

๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลเสลภูมิ <http://www.selaphumhospital.go.th/>หรือ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแสร้องทุกข์จรรยาบรรณวิชาชีพ” ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่น ๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่น ๆ /ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข



ช่องทาง	ความถี่/การตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฯ/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการฯ/กลุ่มงาน)	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น /กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์ของสำนักงานฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

### ๓) การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

๑. เมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสจากทุกช่องทาง จะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องถามชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๓. กรณีดังต่อไปนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในระบบ และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสที่กลุ่มงานให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในทะเบียนกลุ่มงาน และแจ้งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบเพื่อลงทะเบียนในระบบ

## ๔) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล เสลภูมิ/ขอสิทธิ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน/หน่วยงานในสังกัด</li> <li>- การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ</li> </ul>	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลเสลภูมิ เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน</li> </ul>	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลเสลภูมิ เพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบ หรือแก้ไข ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียกร้องให้มี การชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ, การกระทำละเมิด</li> <li>- การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง, การพัสดุ</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน</li> <li>- ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ สำนักงาน</li> <li>- สาธารณสุขจังหวัด</li> <li>- หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>



## ๕) การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

๑. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที มีกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่มีการจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน อาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ อาจจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งกลับให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเบื้องต้น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ให้หน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน (โรงพยาบาลเสลภูมิ) ทราบภายใน ๑๐ วัน (นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๓. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตาม ระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น

- กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย

- กรณีเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่จริง

## ๖) การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๑ ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง/ภายใน ๑-๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ตอบกลับภายใน ๓๐ วันทำการ

๖.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ตอบกลับภายใน ๖๐ วัน/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๗) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ (กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ)

๗.๒ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ (กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ) สรุปรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๗.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ สืบค้น การติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย