



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 - 2580) ให้หลักการที่ภาครัฐต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกกระดับ มีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคม ให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตโดยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องได้รับ สนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวัง สอดส่อง และแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งสอดคล้อง กับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การ ส่งเสริมความโปร่งใส เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้จะได้เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการ และกลไกป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 20 ปี โดยใช้ดัชนีการรับรู้การทุจริต ที่มุ่งเน้นสู่การให้ประเทศไทยมีอันดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ในปี พ.ศ. 2580 ให้ มีอันดับ 1 ใน 20 ของโลก โรงพยาบาลห้วยพลู จึงจัดทำแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและเป็นการพยายามให้เกิดการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน สมเจตนาธรรมณ์ของรัฐบาลและการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	1
ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
1. คำนิยาม	3
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส	4
3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	5
4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	6
5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	8
6. การติดตามประเมินผลของโครงการ	9
ภาคผนวก	10

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 - 2580) ให้หลักการที่ภาครัฐต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ มีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มใน สังคม ให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตโดยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องได้รับ สนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวัง สอดส่อง และแจ้งเบาะแสการ ทุจริต ซึ่งสอดคล้อง กับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ทั้งนี้จะได้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพของ กระบวนการ และกลไกป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาในระยะ 20 ปี โดยใช้ดัชนีการรับรู้การทุจริต ที่มุ่งเน้นสู่การให้ประเทศไทยมีอันดับค่า คะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ในปี พ.ศ. 2580 ให้มีอันดับ 1 ใน 20 ของโลก โรงพยาบาลห้วยพลู จึง จัดทำแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และเป็นการพยายามให้เกิดการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน สมเจตนาธรรมณ์ ของรัฐบาลและการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

- 1) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้อง ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการ ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

1. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“โดยทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่ควรได้โดยมิชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลห้วยพลู

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลห้วยพลู

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหาร จัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหาร จัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดย พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือ มี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ และ การแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็น กรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตาม บทบัญญัติว่า ด้วยวินัย

	หน้าที่ และ กำหนดแบบแผน ความ ประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	ข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
3) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการ จ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอก เวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการ และนอก เวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอก เวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่ มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างไร อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทาง ทุจริต ประพฤติมิชอบ
5) การมีพฤติกรรม ที่ เข้าข่าย ผลประโยชน์ ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือ พวกพ้อง ทำให้มีการใช้ อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิด ผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้ เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม เพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือ บุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกัน ระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับ ประโยชน์ส่วนรวม

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น ฐานข้อมูล

5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1.1 แจ้งด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถแจ้งความประสงค์ว่าต้องการร้องเรียนบริการได้ที่ หัวหน้าตึก/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หรือผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพหลู

1.2 ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู (ส่งเรื่องร้องเรียน)
เลขที่ 1/1 ม.1 ต.ห้วยพลู อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม 73120

1.3 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 034389500 ต่อ ศูนย์คุณภาพ หรือหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ
หรือหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

1.4 กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลห้วยพลู

1.5 ทาง Facebook โรงพยาบาลห้วยพลู

1.6 e-mail: hp11299@gmail.com

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกัน สุขภาพ
หัวหน้างาน/กลุ่มงาน ศูนย์คุณภาพ	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ	เรื่องร้องเรียนผ่านสื่อ, facebook
คณะกรรมการใกล้เคียง คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล	เจรจาใกล้เคียงข้อร้องเรียน

3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทราบ

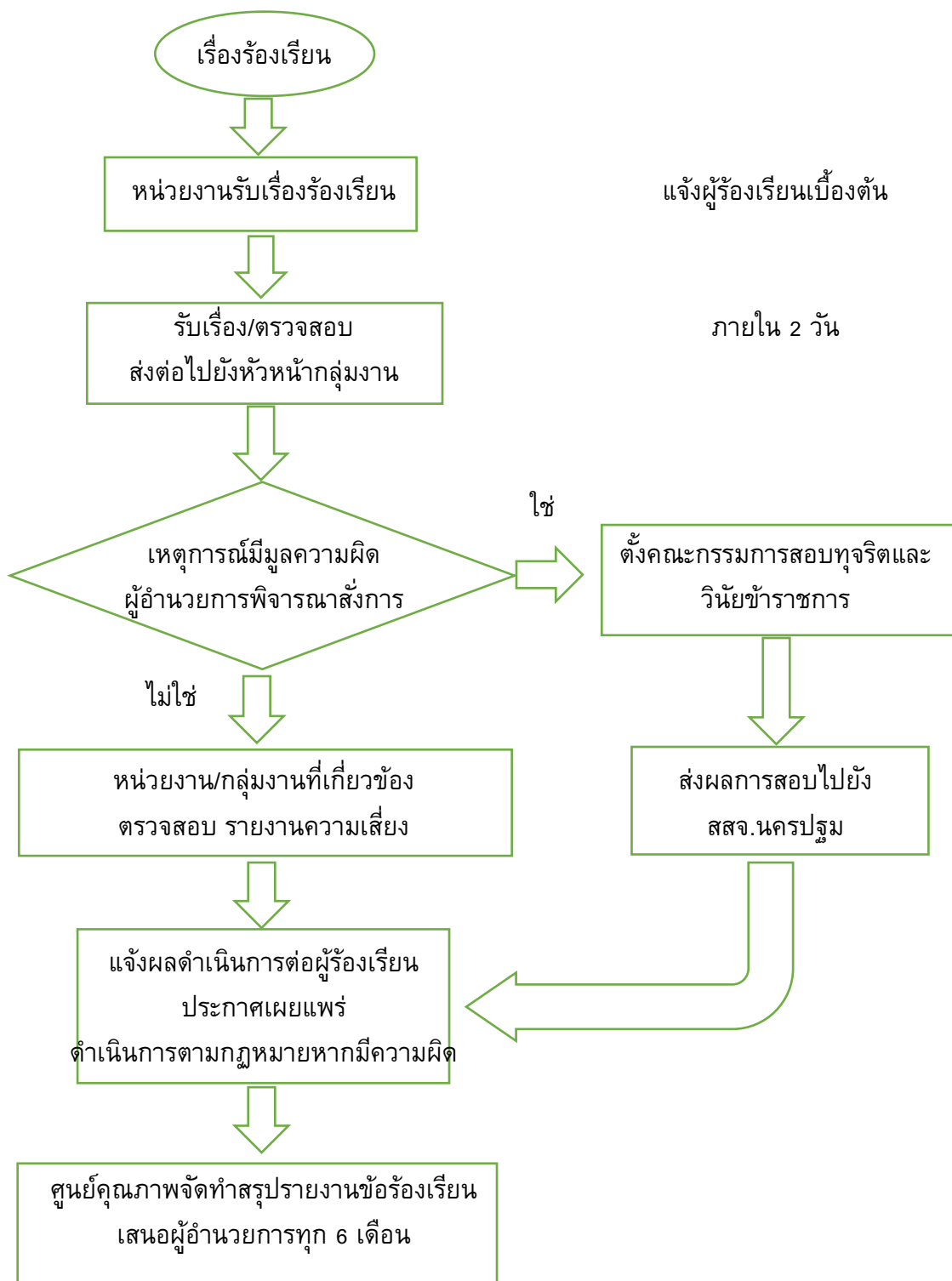
3.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่
เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

3.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น
ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ
เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ดำเนินการประสาน
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่
โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



6. การติดตามประเมินผลของโครงการ

1. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วัน

2. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เขียนรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ลงในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล และศูนย์คุณภาพจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพหลูทุก 6 เดือน

ภาคผนวก