



คู่มือปฏิบัติการดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

โรงพยาบาลแก้มเกล้า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครสวรรค์ มีภารกิจหลักในการกำกับดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลแก้มเกล้า จึงมีภารกิจในการเป็นศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในภาพรวม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ โรงพยาบาลแก้มเกล้าจึงได้รวบรวมเอกสาร องค์ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ วิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามบริบทของพื้นที่และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ (Complaint Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากไม่ได้รับการความอนุเคราะห์ในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์จากสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครสวรรค์ จึงขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

โรงพยาบาลแก้มเกล้า

๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	
	หน้า	
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ	๑
	๑.๑. หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
	๒.๑ หน่วยงาน	๓
	๒.๒ ขอบเขต	๔
	๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
	๒.๔ คำจำกัดความ	๔-๕
	๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕-๖
	๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	๓.๑ ผังกระบวนการ	๘-๙
	๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘-๙
	๓.๑.๒ ขอบเขต	๑๐
		๑๐
๔	กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
	๔.๒ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๑
๕	ตัวอย่างแบบเอกสารคำร้อง	๑๒-
		๑๖

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 จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน 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 งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณสุขด้านสุขภาพในพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ www.nsw.moph.go.th และเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเจ้าเลี้ยว www.klhs.go.th

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

ในส่วนของการบูรณาการปฏิบัติงานนั้น 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 ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาความสงบแห่งชาติ 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

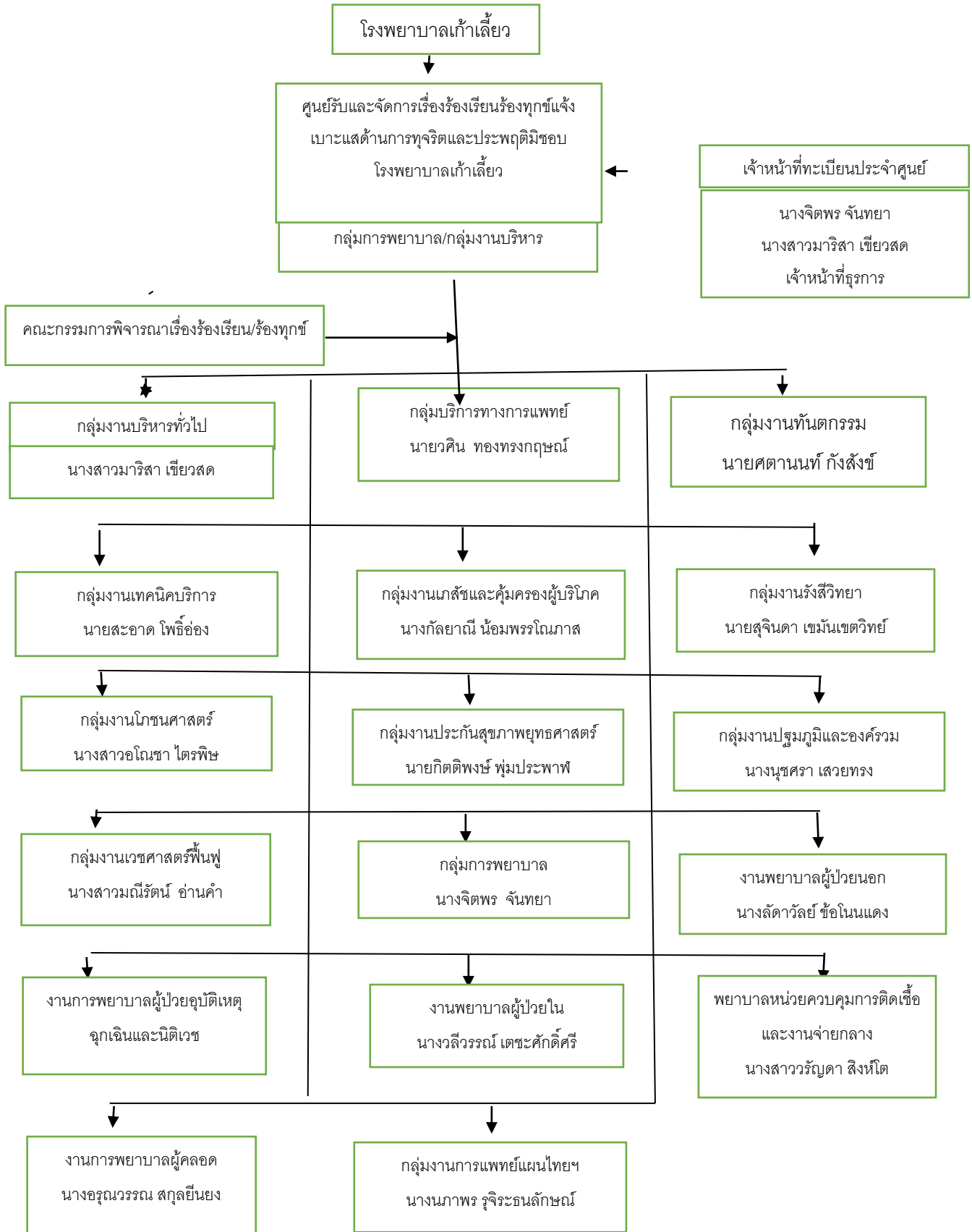
๓) เพื่อเป็นหลักฐานและแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว

๒.๑.หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลเจ้าแก้ว โดยผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

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

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจ้าแก้ว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในพื้นที่อำเภอเจ้าแก้ว

2) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

3) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์

4) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

5) จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และพัฒนาเครือข่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

6) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย เพื่อเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย

7) สรุป/วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของอำเภอเจ้าแก้ว เสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๒.๓.๒ หน่วยงานภายนอกกระทรวงสาธารณสุข

ดำเนินการแก้ไขและตอบข้อร้องเรียนตามข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านช่องทางที่กำหนด

๒.๔ คำจำกัดความ

● **ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

● **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลูกจ้าง หรือพนักงานของรัฐ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ
- **การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตแล้ว
- **การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว
- **ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้
- **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว
- **หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วยโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว 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 และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	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 เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเกล้าแล้ว

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

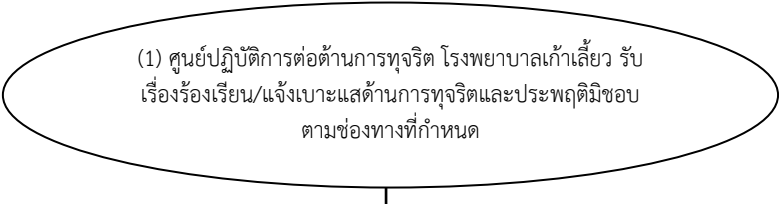
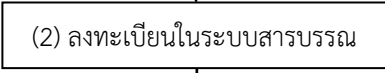
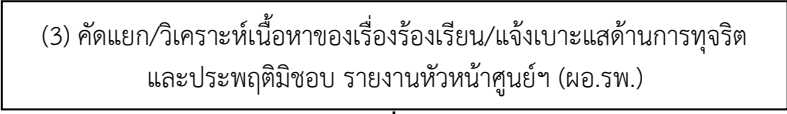

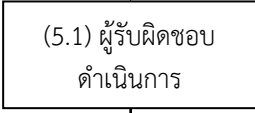
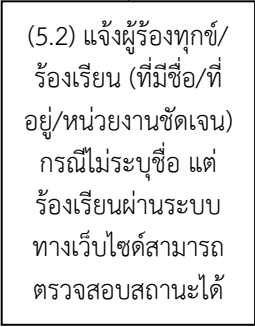
๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

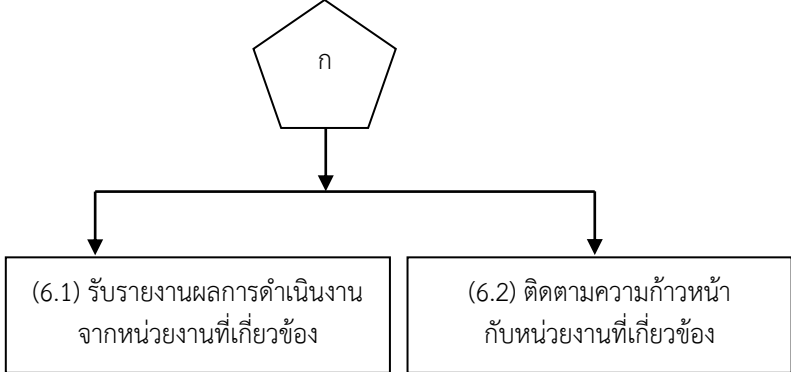
๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๒		๒ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๓		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๔	 <p>ไม่ลงนาม</p> <p>ลงนาม</p> <p>ลงนาม</p>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๕	 <p>ก</p> 	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A{{ก}} --> B[6.1] A --> C[6.2] B --> D[7] C --> D D --> E[8] E --> F[9] F --> G[10] G --> H[11] </pre>		
๖	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">(6.1) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">(6.2) ติดตามความก้าวหน้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> </div>	๗ - ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: auto;">(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: auto;">(8) เสนอหัวหน้าศูนย์ฯ</div>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๙	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: auto;">(9) จัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสาร</div>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๑๐	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: auto;">(10) จัดทำรายงานสรุปผลการ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/ปี)</div>	๑ วัน/๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๑๑	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 80%; margin: auto;">(11) รพ.เกล้าเยี่ยม เก็บเรื่อง</div>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๓.๑.๒ ขอบเขต

(๑) เริ่มจากโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ไปรษณีย์

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

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทางที่ ๔ ศูนย์ดำรงธรรม ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ

(๒) เจ้าหน้าที่ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ

(๓) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงาน 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 ของเรื่อง ได้โดยการใส่รหัสผ่าน และ/หรือเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลักของผู้ร้องที่จะปรากฏหลังจากที่ดำเนินการ ร้องเรียนผ่านระบบแล้ว

(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. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 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 โรงพยาบาลเจ้าแก้ว

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).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)
ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจ้าแก้ว

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).../.....

โรงพยาบาลเกล้าแก้ว

๒๙๖/๔ หมู่ ๑ ตำบลเกล้าแก้ว

อ.เกล้าแก้ว จ.นครสวรรค์ ๖๐๒๓๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง.....

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลเกล้าแก้ว

เรื่อง.....

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

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลเกล้าแก้ว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ เรื่อง เลขรับ

ที่.....ลงวันที่.....และ.....

.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ.....และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อ

ประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นเฉพาะแล้วตาม

กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้

ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

โรงพยาบาลเกล้าแก้ว

โทร. ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๒

-ตัวอย่าง-

แบบแจ้งผลการดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

แบบข้อร้องเรียน 4

และประพฤติมิชอบ



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/ร้องทุกข์จากท่าน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว ได้รับผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า.....

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

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
โรงพยาบาลเก่าเลี้ยว
โทร. ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลแก้งาเขียว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งาเขียว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๓ มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : ๑.คู่มือการปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
ประจำปี ๒๕๖๗

๒.คู่มือปฏิบัติการ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล

๑.คู่มือการปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน
ประจำปี ๒๕๖๗

๒.คู่มือปฏิบัติการ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวมารีสา เขียวสด)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวศิน ทองทรงกฤษฎ์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งาเขียว
วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายทรงยศ แจ่มสอน)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗