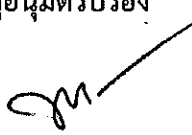


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร</b>	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร วัน/เดือน/ปี : ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)  -ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๔ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ - Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:..... ..... .....	
<p style="text-align: center;"><b>ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล</b></p> <p style="text-align: center;">กัทท ธีระกิจ</p> <p style="text-align: center;">นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม</p> <p>ตำแหน่ง      นักวิชาการพัสดุ</p> <p>วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓</p>	<p style="text-align: center;"><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">นายพงศธร เหลือหลาย</p> <p>ตำแหน่ง      ผู้อำนวยการโรงพยาบาล</p> <p>วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">กัทท ธีระกิจ</p> <p style="text-align: center;">นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม</p> <p style="text-align: center;">นักวิชาการพัสดุ</p> <p>วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป

(นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด)  
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

# คู่มือ

ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลศรีนคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้กระทำการทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลศรีนคร

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ตุลาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔
มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔

## ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามการทุจริตมิชอบและการประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒(๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลศรีนครได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต(Corruption Reception Index : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลศรีนคร ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส ตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันเป็นผู้ตรวจตา สอดส่อง และเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

- โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีนคร อย่างรวดเร็ว

๔.๒ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีนคร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เป็นช่องทางการให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มงานต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์ปชั่นและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในอำเภอศรีนคร
- การดำเนินการ หมายถึง ครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลศรีนคร ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลศรีนคร ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โรงพยาบาลศรีนคร เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์ปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต(จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลศรีนคร การร้องเรียนทาง <http://www.snkhosp.go.th/> ทาง Face Book ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ และการร้องเรียนโดยตรง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวนสอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

### ๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ ให้ยุติเรื่อง

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดข้อร้องเรียน



๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเน้นการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จำทำโดย

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

โรงพยาบาลศรีนคร

๔๓๓ หมู่ ๓ ตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โทรสาร ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๑

