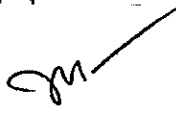


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลศรีนคร            วัน/เดือน/ปี.....๒๓...ธันวาคม...๒๕๖๕.....</p> <p>หัวข้อ ขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖</p> <p>รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุป)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร (ปรับปรุงใหม่ ปี ๒๕๖๖) และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์</li> </ul>	
<p>ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล</p> <p>กัญดา ใจดีทอง            นางสาวกัญดา น้อยทิม            ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ            วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>            นายพงศธร เหลือหลาย            ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล            วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>กัญดา ใจดีทอง            นางสาวกัญดา น้อยทิม            นักวิชาการพัสดุ            วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p>	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๙๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

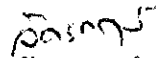
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลศรีนคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร / หัวหน้ากลุ่มงาน

ด้วยกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลศรีนคร ได้มีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงขออนุญาตประชาสัมพันธ์และขอแจ้งเวียนคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลศรีนคร

ในการนี้ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติงานถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบข้างต้น จึง  
และตามหลักเกณฑ์ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี ๒๕๖๖ ขออนุญาตประชาสัมพันธ์แนวทางในการดำเนินการ ดังเอกสารแนบท้ายนี้ และ  
ขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

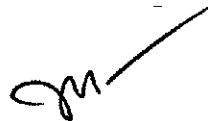
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป



(นายจักรกฤษ คำรูป)

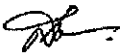
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่



(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร







กฤษกร

พนอนัน

# คู่มือ

ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลศรีนคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

## 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

ธันวาคม ๒๕๖๕

## 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

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

๗

Flow Chart การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง

๘

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๙

ภาคผนวก - แบบฟอร์มการร้องเรียนด้วยตนเอง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

- แบบตอบรับการร้องเรียน

- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน

## 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.๒๕๔๖ 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 ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- 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 ๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลศรีนคร ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โรงพยาบาลศรีนคร เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชัน 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 โรงพยาบาล ๕ จุด / สถานีอนามัย ๕ แห่ง

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

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๓๘ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๓๘ คุณวัชณี ลำทรง