



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลโนนคูณ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ

# คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยถูกกำหนดเป็นกลไกการขับเคลื่อนและกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐- ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ

กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโรงพยาบาลโนนคูณ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ของกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคูณ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคูณ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโนนคูณ

ตุลาคม ๒๕๖๓

# สารบัญ

| เรื่อง                                         | หน้า |
|------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                               | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                    | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                           | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                   | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์                  | ๑    |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ                           | ๒    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์     | ๓    |
| ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน              | ๖    |
| มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน                | ๖    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๗    |
| แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์           | ๘    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๕๗ หมู่ ๑๒ ตำบลโนนค้อ อำเภอนโนนคุณ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๒๕๐

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

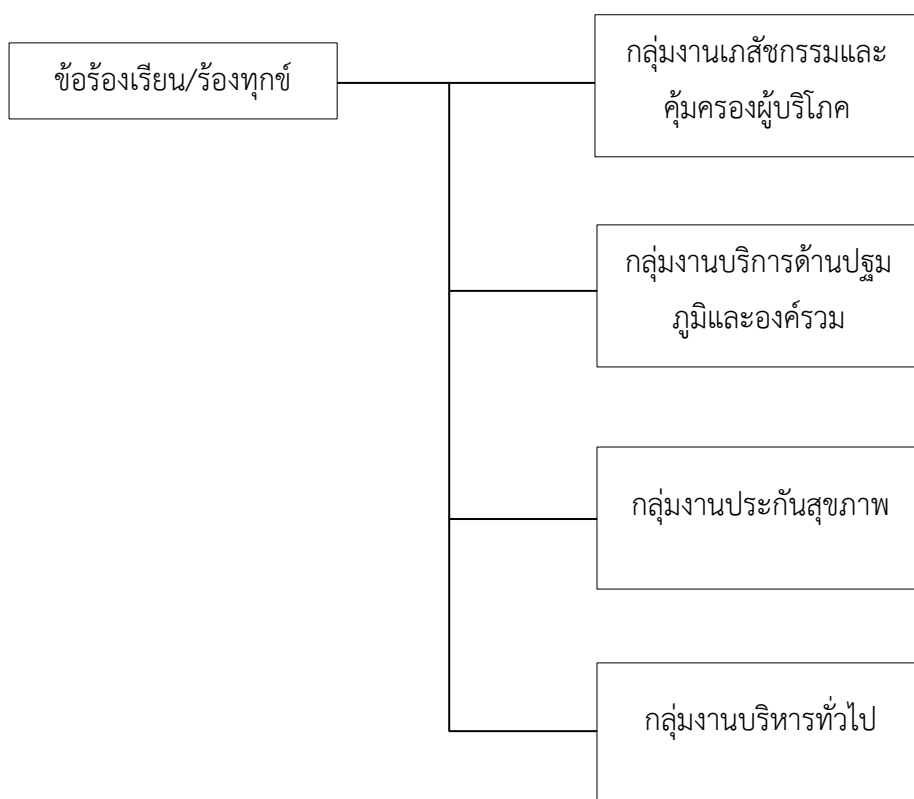
## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการจัดทำขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคุณ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔ ต่อ ๑๐๑, ๑๐๗  
โทรสาร ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔ ต่อ ๑๐๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลโนนคุณ <http://www.nonkoonhos.go.th/>
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มรายบุคคล ผ่าน Line เพจ Facebook ประชาสัมพันธ์  
โรงพยาบาลโนนคุณ
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลโนนคุณ  
เลขที่ ๕๗ หมู่ ๑๒ ตำบลโนนค้อ อำเภอนโนนคุณ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๕๐

## ๖. หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ



### บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### ๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ

- การบริหารงานบุคคล ในสังกัดโรงพยาบาลโนนคูณ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้น ในสถานบริการในสังกัด เจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประสานคดี เพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม กลุ่มงานการพยาบาล และกลุ่มงานทันตกรรม เช่น พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของ ผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

**๒. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค** เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

**๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ** เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการ ด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วย ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการสามารถนำไปพัฒนาระบบ บริการให้ มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหา เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้และ ผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

**๔. กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม** เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านชีวะอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม มลภาวะด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแสดงความเห็นเพื่อการตัดสินใจเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ

## **๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๗.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร)** โดยจะผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

**๗.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ)**

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้ลงชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องและเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา ซึ่งหัวหน้าหน่วยงาน อาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

### ๗.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลเพิ่มเติม มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

ซึ่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๔ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๗.๖ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในโรงพยาบาลโนนคูณ

๗.๗ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๘ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๒) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๓) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗.๙ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากระบบสารบรรณแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วัน หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๗.๑๐ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

#### ๗.๑๑ การตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องบันทึกลงในฐานข้อมูล และรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบผล และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๗.๑๒ การรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสารแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน และรายงานสรุปเสนอผู้บริหาร ทุกวันที่ ๑ ของเดือน

#### ๗.๑๓ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
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. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

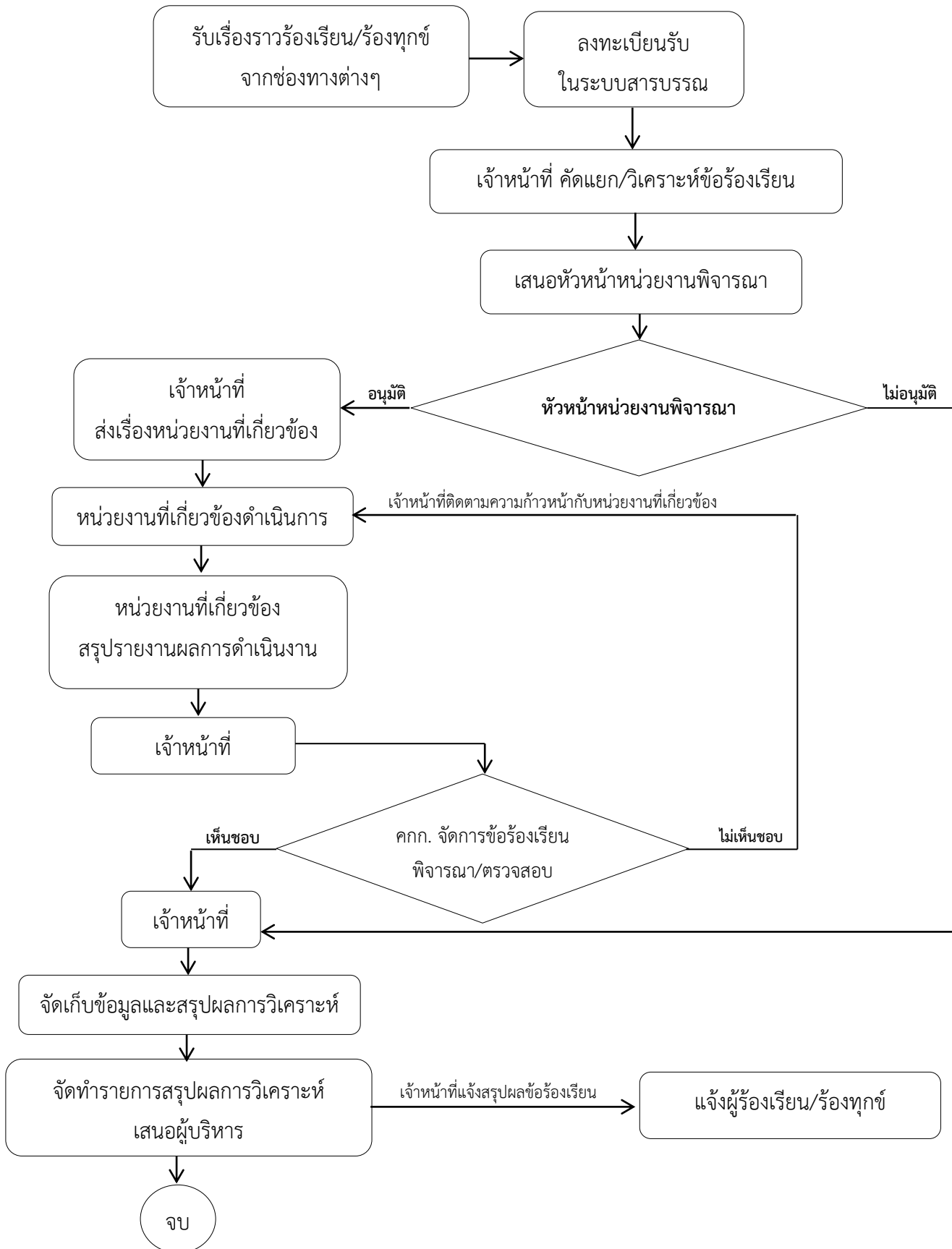
#### ๘. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

๑. นางเบญจมาศ บุคตาวงศ์      เกษัชกรชำนาญการพิเศษ      เจ้าหน้าที่
๒. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโนนคูณ

#### ๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายใน ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโนนคูณ  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลโนนคูณ จังหวัดห้วยคศรีสะเกษ

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคูณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อโรงพยาบาลโนนคูณ จังหวัดห้วยคศรีสะเกษ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ  
และข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑. .... จำนวน .... ชุด

๒. .... จำนวน .... ชุด

๓. .... จำนวน .... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

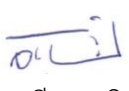
ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลโนนคูณ                                                                                                                                              |                                                                                                                                           |
| ชื่อกลุ่มงาน/งาน โรงพยาบาลโนนคูณ                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           |
| ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลโนนคูณ                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |
| วัน/เดือน/ปี ๑ มีนาคม ๒๕๖๗                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                           |
| หัวข้อ คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗                                                                                                                          |                                                                                                                                           |
| รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br>คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗                                                                                      |                                                                                                                                           |
| Link ภายนอก : ..... <a href="http://www.nonkhunhos.go.th/nonkhunhos/ita/?page=ita67">http://www.nonkhunhos.go.th/nonkhunhos/ita/?page=ita67</a> .....                                                           |                                                                                                                                           |
| หมายเหตุ : .....                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล<br><br>(นายวีระชาติ วรธรรม)<br>พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ<br>วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗                   | ผู้อนุมัติ<br><br>(นายธนสันตชัย พรหมบุตร)<br>นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง<br>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนน<br>คูณ<br>วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่<br><br>(นายสมบัติ จันทง)<br>ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์<br>วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ |                                                                                                                                           |