



คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเวียงแก่น  
อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

# คำนำ

โรงพยาบาลเวียงแก่น อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย มีการทำงานตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วาง ไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็น วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาล เวียงแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลเวียงแก่น

# สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.เวียงแก่น	๔

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงแก่น

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ๑๑๕ หมู่ ๖ โรงพยาบาลเวียงแก่น ตำบล ม่วงยาย อำเภอ เวียงแก่น จังหวัด เชียงราย ๕๗๓๑๐

### หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงาน

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์หรือจดหมาย
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสาร
๔. ผ่านเว็บไซต์รพ.เวียงแก่น
๕. สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน รพ.เวียงแก่น รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินทาง/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

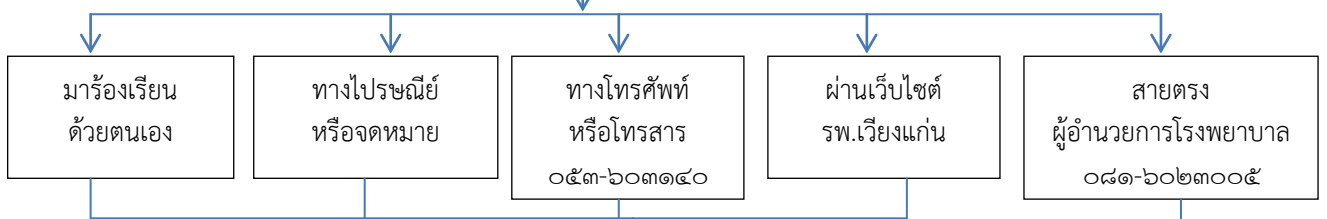
๘. เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บเรื่อง

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์หรือจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์รพ.เวียงแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมายัง รพ.เวียงแก่น



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้  
 ๑. รับเรื่องและจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน  
 ๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการต่อไป

ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนพิจารณา/ดำเนินการ

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นทางโทรศัพท์ อีเมล ระบบรับเรื่องร้องเรียน

พิจารณา/ดำเนินการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายงานข้อเท็จจริง และข้อมูลประกอบอื่นครบถ้วน หรือเพียงพอต่อการพิจารณา เพื่อหาข้อยุติและหรือเสนอความเห็นประการอื่นต่อไป

ติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียน

ยุติเรื่องร้องเรียน

นางสาววรรตยา แก้วจินดา  
 นักจัดการงานทั่วไป  
 ผู้รับประสานงานเรื่องร้องเรียน  
 ๐๘๓-๒๐๘๕๓๖๒





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเวียงแก่น  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเวียงแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเวียงแก่น  
วัน/เดือน/ปี : ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖  
หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)  
คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : <http://wkhos.go.th/เผยแพร่ข้อมูล/moph-ita-๒๕๖๗/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
นางสาววรัทยา แก้วจินดา  
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง  
นางสาววรัทยา แก้วจินดา  
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
นายกิตติภพ ยาวีเลียง  
(นายกิตติภพ ยาวีเลียง)  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖