

มอ1-91.2

|  |                                |                   |
|--|--------------------------------|-------------------|
| <br>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง | <b>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</b>     |                   |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔   | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :  | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์   | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

# คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

|   |   |   |
|---|---|---|
| ผู้จัดทำ : <u>กวรรณ</u><br>(นางวรรณ นีโซะ)<br>ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ<br>ชำนาญการ | ผู้ทบทวน : <u>สอ</u><br>(นางลีนี นวนเปียน)<br>ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล | ผู้อนุมัติ : <u>[Signature]</u><br>(นายมาหะมะ เมาะมูลา)<br>ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ<br>รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง |
|---|---|---|



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๓(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดย รวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมีให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญ ในการรับฟังเสียงสะท้อน ขอร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ เนื่องจากปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ สะท้อนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเจาะไอร้อง



## โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

| ประเภท          | นิยาม   | เรื่อง   |
|-----------------|---|--|
| การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมผลกระทบต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน | ๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้าง มีพฤติกรรมในทางไม่โปร่งใสหลายประการและหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ |
| วินัยข้าราชการ  | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ   | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ   |



## โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ทุจริตทุกซ์                  | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

| ประเภท                               | นิยาม  | เรื่อง  |
|--------------------------------------|--|---|
|                                      | เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑   |   |
| การเบิกจ่ายค่าตอบแทน                 | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการ จ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลา ราชการและนอกเวลาราชการไป ในทางมิชอบหรือการทุจริต | ๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.<br>๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ<br>๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา<br>๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงบอกรเวลาราชการ ฯลฯ |
| ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข  | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ  |



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

| ประเภท                                  | นิยาม   | เรื่อง  |
|---|---|---|
| การพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน | การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมแต่กลับเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ | เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนร่วม |

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

#### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ชัดเจน

๑.๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑.๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้

ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล



## โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้

๕.๒ คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง หรือองค์อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา  
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ ๒ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล [www.cirhospital.com](http://www.cirhospital.com)

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๓ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๒ จุด

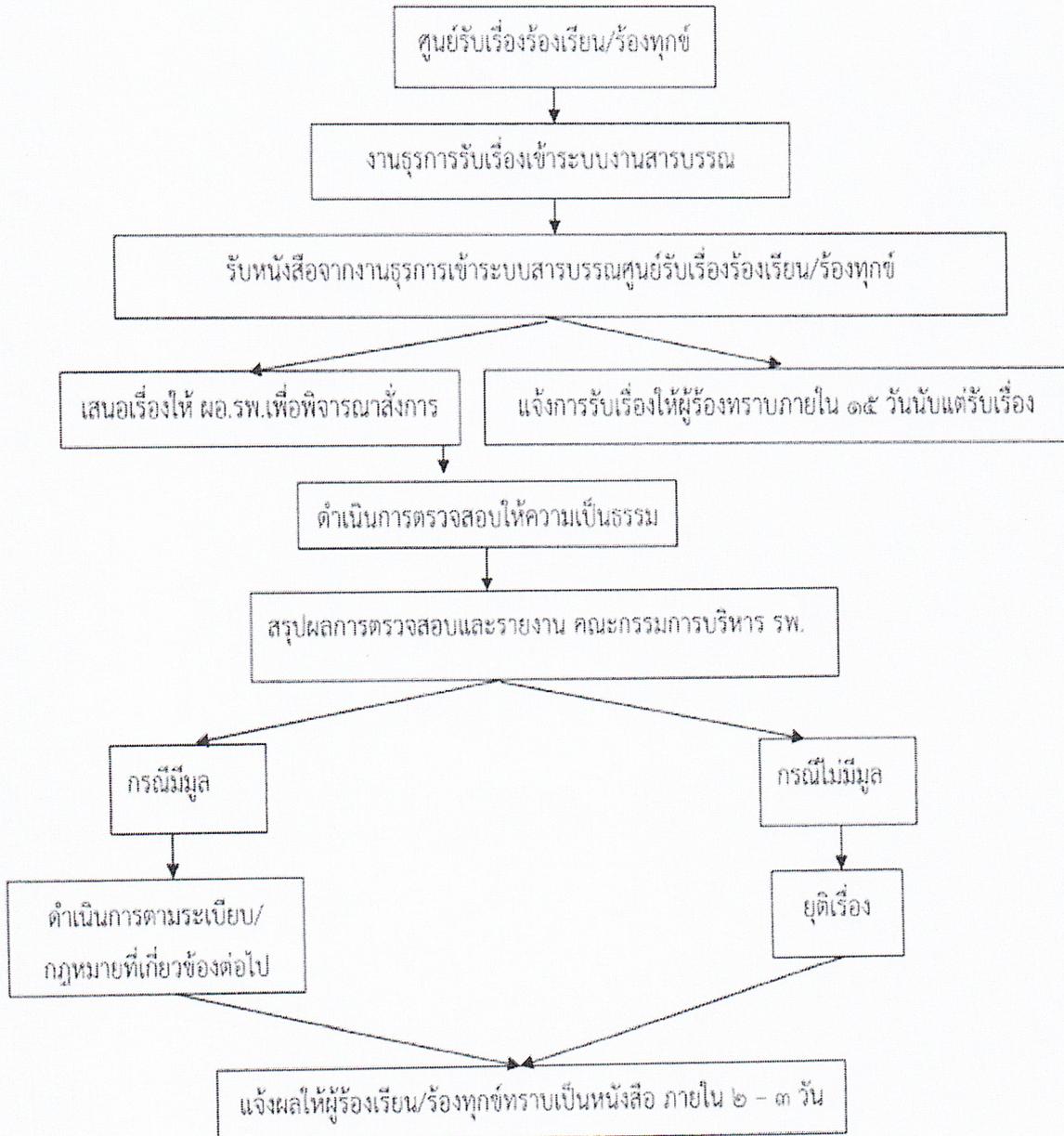
๖. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน



# โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมุลา |                   |

## ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ





## โรงพยาบาลจ้อร้อง

|   |                                |                   |
|---|--------------------------------|-------------------|
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔                                    | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕   |                   |
| เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑                      | หน้าที่           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :                                     | ปรับปรุงครั้งที่ ๕             | วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ เมาะมูลา |                   |

### การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไปรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๆ เดือน