



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๒ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง... ขออนุญาตเผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่วงก์ได้รวบรวมข้อมูลแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์ธวัช หารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ๒๕๖๘ประกอบด้วย  
-คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
-คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
-ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และ

อำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.maewonghospital.go.th>.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่จะเผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายพงศ์วัช หารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนราชัย มุกคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ  
คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ  
โรงพยาบาลแม่วงก์  
อำเภอแม่วงก์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการ บริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการ ให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง พรบ .ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ .ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ การทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งและเป็นธรรม

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมา นำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน้ วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่วงก์มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน ที่ส่งข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

การติดตามประเมินผล หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน ๕ ตู้ หน้าห้องงานประกันสุขภาพ หน้าห้องเก็บเงิน หน้าห้องงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม หน้าห้องงานแพทย์แผนไทย หน้าตึกผู้ป่วยใน
๒. จดหมายและไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่วงก์ ๒๕ หมู่ ๙ ต.แม่วงก์ อ.แม่วงก์ จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๕๐
๓. โทรศัพท์ ๐๕๖-๒๓๘๐๑๒ ต่อ ๑๑๘ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเวลาราชการ
๔. ติดต่อด้วยตัวเอง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแม่วงก์ ในเวลาราชการ
๕. คิวอาร์โค้ด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

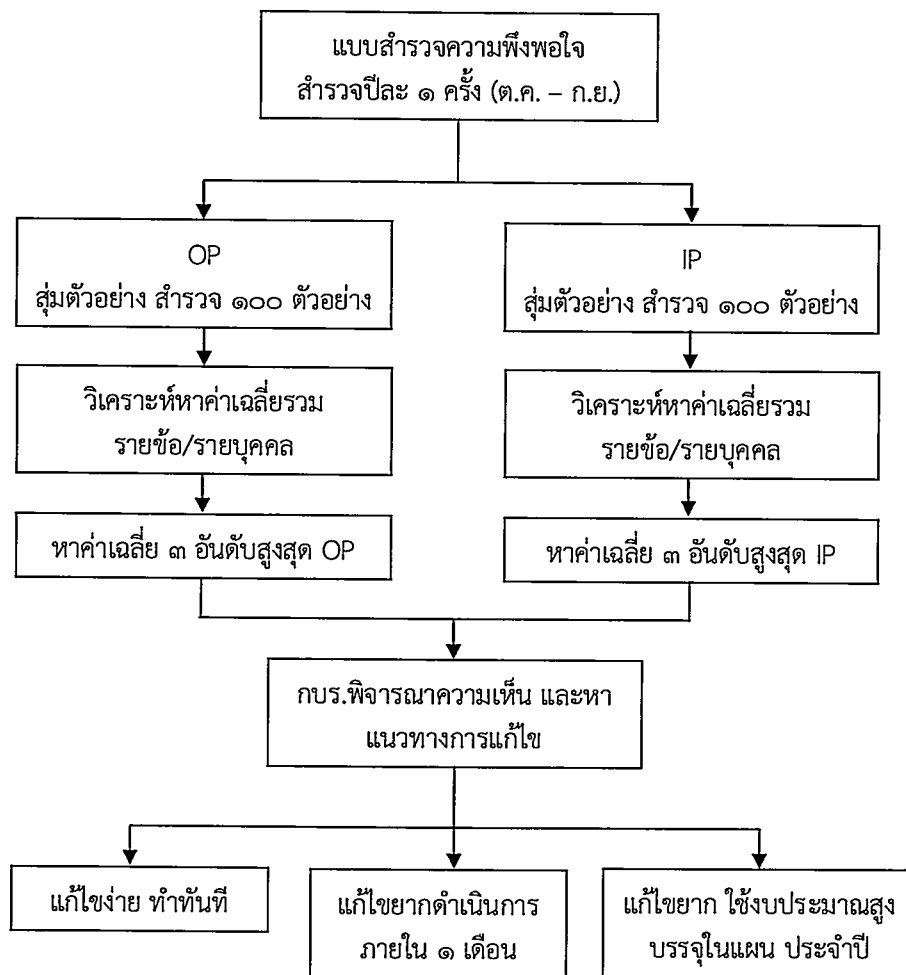
- ๑) ให้คำปรึกษา และนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- ๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- ๔) รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

การจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ OP และ IP

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล OP จัดเก็บแบบสำรวจจากผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่พยาบาล IP จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวที่ รพ.
๒. จัดเก็บแผนกละ ๑๐๐ ตัวอย่าง ปีละ ๒ ครั้ง ช่วงเวลา ต.ค.- มี.ค. และ เม.ย.-ก.ย.
๓. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายบุคคล และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ทั้ง OP และ IP
๔. วิเคราะห์หา ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจ สูงสุด และ ๓ อันดับที่มีความพึงพอใจต่ำสุด
๕. นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่วงก์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ความพึงพอใจต่ำ

## Flow การจัดการข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ

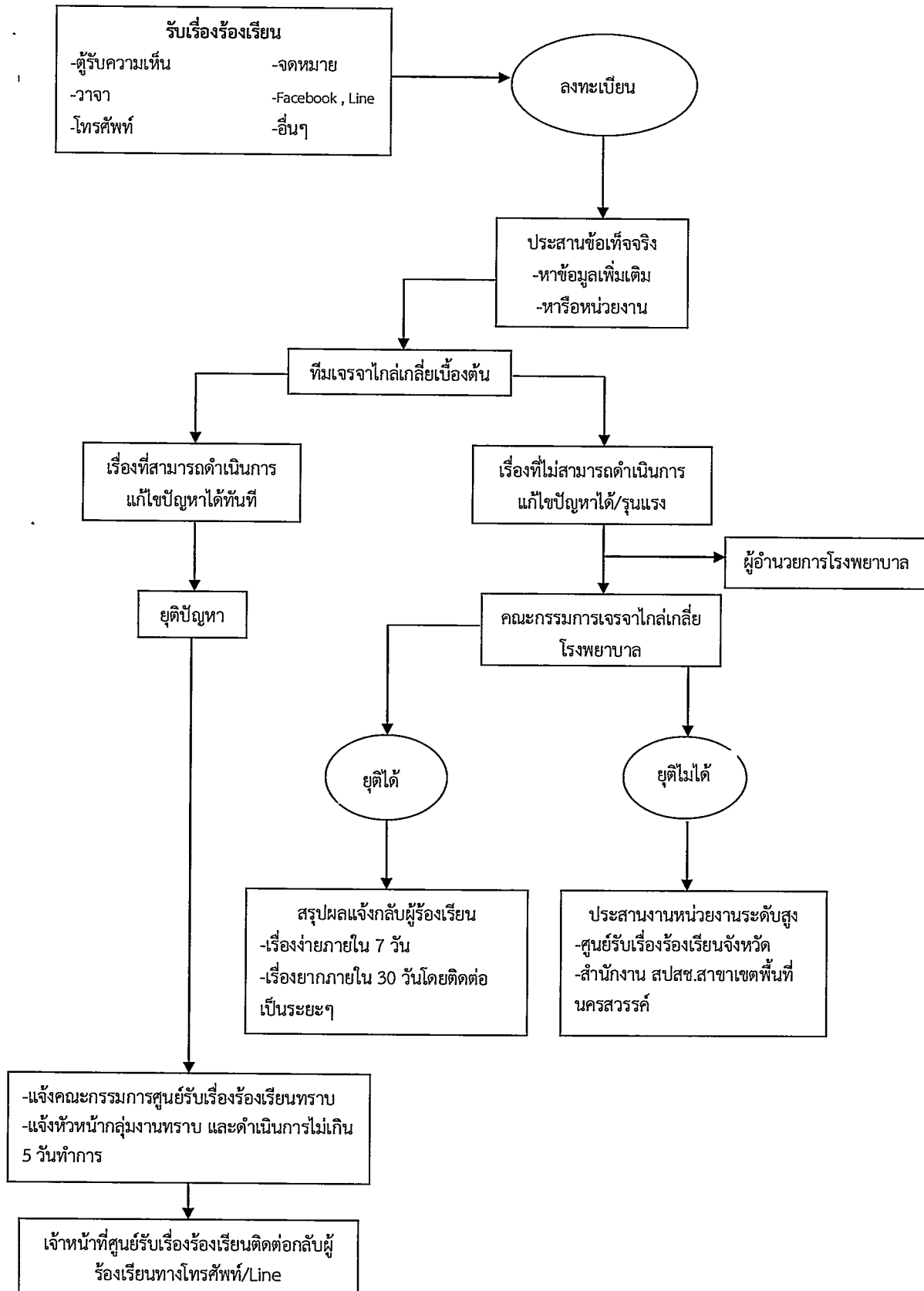


### การจัดการแบบข้อมูลกล่องรับความคิดเห็น OP Voice , IP Voice

#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. คณะกรรมการข้อร้องเรียนเก็บแบบแสดงความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นทั้ง ๕ จุด (หน้าห้องงานประกันสุขภาพ หน้าห้องเก็บเงิน หน้าห้องงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม หน้าห้องงานแพทย์แผนไทย หน้าตึกผู้ป่วยใน)
๒. บันทึกในทะเบียนคุมการรับแบบแสดงความคิดเห็น
๓. ประสานข้อเท็จจริง หาข้อมูลเพิ่มเติม ทหารหรือหน่วยงาน
๔. ทิมเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๕. เรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที ยุติปัญหา
๖. เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้/รุนแรง แจ้งผู้อำนวยการและคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล
๗. สรุปร/บันทึก/ส่งกรรมการบริหารความเสี่ยง

FLOW การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ  
โรงพยาบาลแม่वंกั จังหวัดนครสวรรค์





## การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

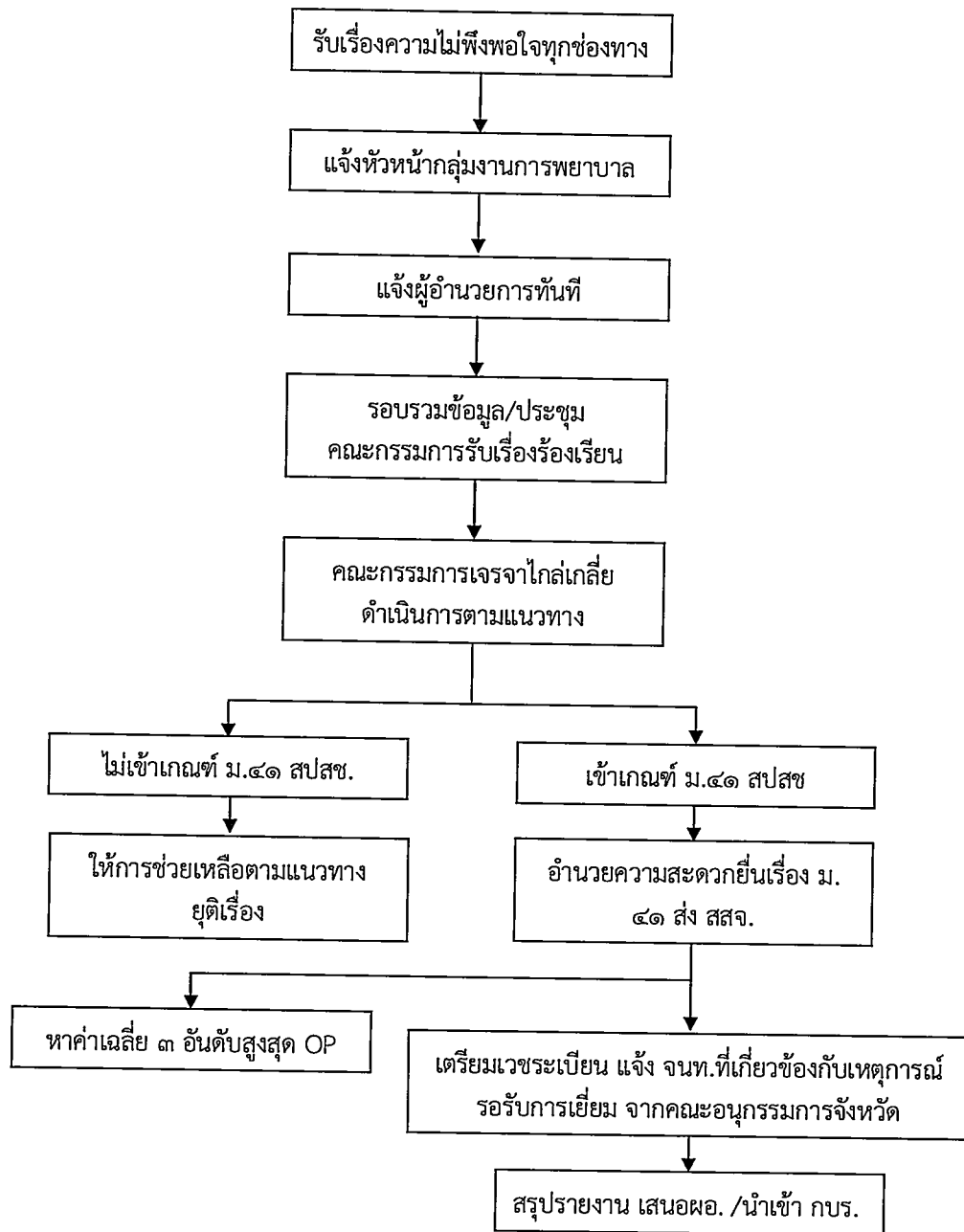
๑. แจ้งเหตุเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกช่องทาง
๒. รวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน/จากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบทันที
๔. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว ครั้งแรก(เร็วที่สุด ไม่เกิน ๓ วันหลังเกิดเหตุการณ์)
  - สร้างสัมพันธภาพ
  - แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
  - รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่ได้แย้ง
  - กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ, เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น ๒,๐๐๐ บาท หรือตามความเหมาะสม
๕. ประชุมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย
  - วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
  - กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
  - กรณีที่จำเป็นต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญและกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
  - สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
๖. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง( ครั้งที่ ๒ ห่างจากครั้งแรก ๑ สัปดาห์ ) ( ครั้งที่ ๓ ห่างจากครั้งที่สอง ๒ สัปดาห์ )
  - การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
  - ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
  - บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ
๗. ประชุมสรุปรายงาน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลและเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

หากเข้าข่าย การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

๑. แจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที เพื่อขอความเห็นชอบในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
๒. พุดคุย ทำความเข้าใจกับญาติ ผู้เสียหาย
๓. ยื่นคำร้อง พร้อมหลักฐาน ผู้เสียหาย และทายาทผู้รับผลประโยชน์
๔. ทำหนังสือส่งคำร้องพร้อมหลักฐาน ส่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
๕. เตรียมเวชระเบียน พร้อมรอรับการเยี่ยมของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด
๖. ประสานงานกับญาติผู้เสียหาย เพื่อรับการเยี่ยมจากคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจังหวัด

Flow การจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่พึงพอใจ ม.๔๑



หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแม่वंก

๒.๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

