

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โรงพยาบาลจุฬาภรณ์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปรับปรุงเมื่อ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

## คำนำ

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมุ่งหมายบริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีความเป็นเลิศด้วยระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลจุฬารัตน์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑</b>	
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์	๔
<b>บทที่ ๒</b>	
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
หน่วยงาน/กลุ่มผู้รับผิดชอบ	๕
ขอบเขต	๖
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	๖
คำจำกัดความ	๖
<b>บทที่ ๓</b>	
การปฏิบัติงาน	๘
ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๘
ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๙
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
<b>บทที่ ๔</b>	
กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๑
<b>บทที่ ๕</b>	
ภาคผนวก	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทุจริตส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อความมั่นคงแห่งรัฐ ความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ และความผาสุกของประชาชน ทั้งยังเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมต่างๆที่ต่อเนื่องตามมา ก่อให้เกิดความถดถอยของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมที่ยิ่งเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพราะขาดปัจจัยในการแก้ปัญหา การเกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติและให้สิทธิแก่บุคคลที่เอื้อผลประโยชน์ในภาครัฐ นอกจากนี้ การทุจริตยังถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อหลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้ออกคำสั่ง ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิชอบ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต ประพฤตินิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เผื่อหวังเพื่อการสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤตินิชอบในระบบราชการ เพื่อให้ระบบราชการและการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาครัฐมีความโปร่งใส และมีการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการ ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และปลูกจิตสำนึกค่านิยมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐและให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อให้องค์กรปราศจากการทุจริตและประพฤตินิชอบ

เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้หน่วยงานภาครัฐนำแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๕) แปลงไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้นการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จังหวัดนครศรีธรรมราช จะใช้เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต โดยมีเป้าประสงค์ การบริหารราชการในองค์กรมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยแผนป้องกัน และปราบปรามการทุจริตฉบับนี้ จะมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรโรงพยาบาล ให้มีทัศนคติและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตและการป้องกันการทุจริตประพฤตินิชอบ เน้นการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในสังกัดให้มีส่วนร่วมในการเผื่อหวังปัญหาการทุจริต และการพัฒนากลไกการดำเนินงาน เพื่อลดปัญหาการทุจริตให้ได้ผลอย่างยั่งยืน

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน แจ่มเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤตินิชอบ สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์

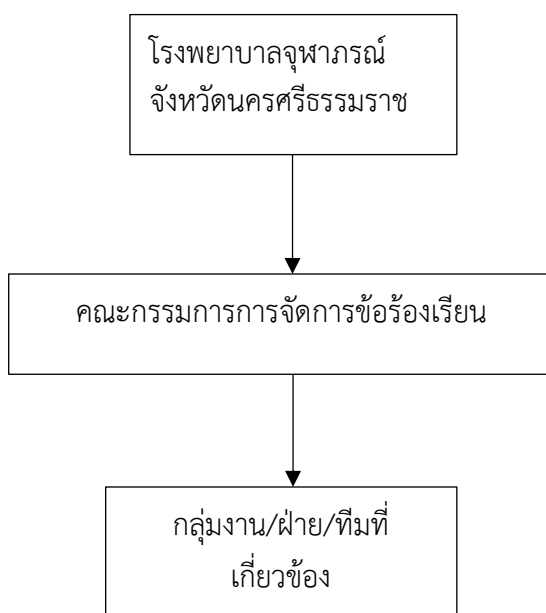
๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบสามารถแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ่มเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ่มเบาะแสด้านการทุจริต ประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับป กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย

**บทที่ ๒**  
**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในโรงพยาบาลจุฬารัตน์จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยผ่านทางช่องทางช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนา คุณภาพ

### ๒.๓ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

### ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาาระบบ ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงาน ราชการและลูกจ้างข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายผ่านช่องทาง

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ ลงลายมือชื่อที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ใ้ทำงานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

**ทุจริต** หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา๑ (๑) )

ทุจริตต่อหน้าที่หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นไม่เชื่อมั่น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น(ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๒๕๔๒มาตราพ.ศ. ๔)

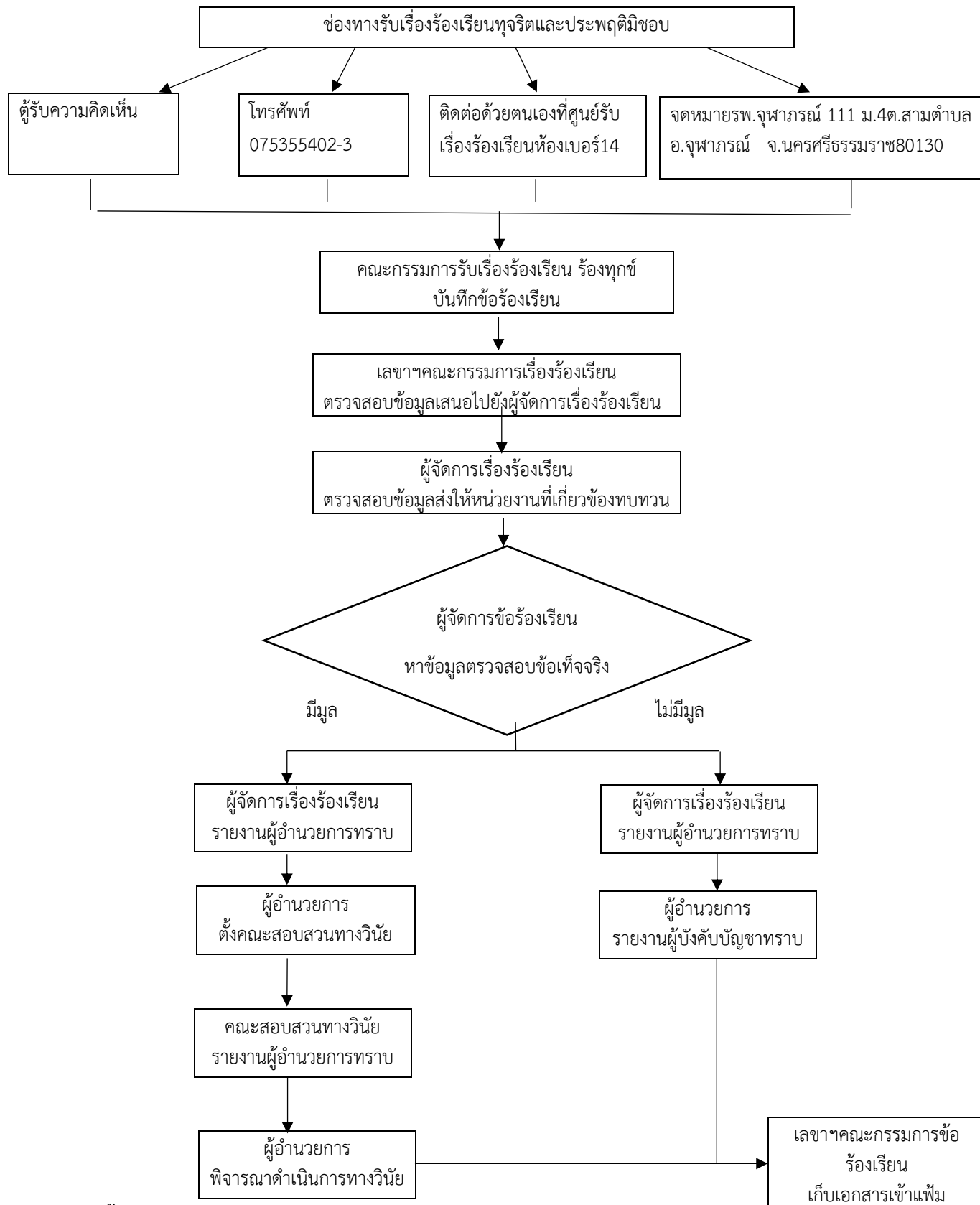
**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ของแผ่นดิน เรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบหมายถึงเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับประเมินดำเนินการ

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

บทที่ ๓  
การปฏิบัติงาน

ผังการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจุฬารัตน์



ขั้นตอนรับเรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน



### ๓.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์เกิดและผลเสียเป็นภาระต่อสังคมและต่อประชาชน	<p>๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่</p> <p>๒.การบริหารงานพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างสื่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งการพิจารณาความดี ความชอบการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย กำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	<p>๑.หน่วยงานหน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒.การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯลฯ</p>
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการและเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการฯลฯ</p>

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### หน่วยงาน

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง
  - ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
  - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
  - กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นเช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมใกล้เคียงให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และใกล้เคียงเพื่อลด การฟ้องร้อง
2. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน
3. รายงานผลการดำเนินการ มาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหาร จัดการความเสี่ยง

#### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
3. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
7. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา 41 และ 18(4)

#### คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์ร้องเรียน

1. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุง
2. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องท และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒๕๕๖ มาตรา พ๓๘.ศ.

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ๒๕๕๑ พ.ศ. (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ ๒๕๕๖ พ.ศ.

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ๒๕๓๕ พ.ศ. และที่แก้ไขเพิ่มเติม.

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ๒๕๒๖ พ.ศ. และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ๒๕๔๔ พ.ศ.

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ ๒๕๔๗ พ.ศ. (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒๕๕๒ พ.ศ.

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ๒๕๕๖ พ.ศ. (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ ๐๒๐๖/นร ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่อง ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารัตน์  
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์  
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลเริ่มเผยแพร่: ๖/๑๒/๒๕๖๕

วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลสิ้นสุด: ๓๐/๐๙/๒๕๖๖

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารหน่วยงานประกอบด้วย(๑)รูปถ่าย (๒)ชื่อ-นามสกุล  
(๓) ตำแหน่ง (๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและ  
ภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน  
(๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕)แผน  
ที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคลากรภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม  
หน้าที่และอำนาจภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔

๕.ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖.อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน

๗.ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๘.นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙.แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของ  
หน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐.แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานตามแผนการ  
ใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานตาม

แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

(เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน)

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในรอบแนวทาง

๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (แบบ สขร. ๑)

Link ที่เกี่ยวข้อง: ไม่มี

หมายเหตุ:

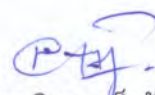
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสารณี หนูเกลี้ยง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสุทธิพร เพ็งจันทร์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชุมรณ ถนนทิพย์)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์