

## คู่มือ

### การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยกระบวนการและวิธีการที่มีมาตรฐาน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลมีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างชัดเจน

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๑.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

#### ๒. ขอบเขต

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้างต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

#### ๓. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด่านช้างเนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลด่านช้างผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้าง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยที่ร่วมรับผิดชอบ

“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- การติดต่อด้วยตัวเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๕๙๕๐๓๒ ต่อ ๑๐๘
- หนังสือ/จดหมายส่งมาที่โรงพยาบาลด่านช้าง ๙๔ หมู่ ๑ ตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๘๐ โทรสารหมายเลข ๐๓๕-๕๙๖๐๕๓
- ผู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการต่างๆ ในโรงพยาบาลด่านช้าง
- เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง หรือ ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือโทร ๑๓๓๐

#### ๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้ และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี



		ความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่วงนอกเวลาราชการ
๔) การขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลด่านช้าง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด่านช้าง หรือบุคคลภายนอก

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด้านข้าง

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีการระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ จะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

### ๗. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลด้านข้างและกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการ

๗.๒ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

๗.๓ กำหนดหน่วยรับข้อร้องเรียน และหน่วยรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น

- เรื่องสิทธิผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่งานประชาสัมพันธ์และกลุ่มงานประกันสุขภาพ
- เรื่องพฤติกรรมบริการ การดูแลรักษา การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่งานประชาสัมพันธ์และศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

๗.๔ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียนแล้วส่งรายละเอียดหรือประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้นๆ

### ๘. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่ผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีการส่งหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วันนับจากงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ / จดหมายแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยจนท.ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เว็บบอร์ด/E-MAIL Social media	ทุกวัน	ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่าน สนง. สาธารณสุข จ.สุพรรณบุรี	ทุกครั้งที่มีการส่งหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วันจากงานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยรับข้อร้องเรียนตามเรื่องในหนังสือ



## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลด่านช้าง ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลด่านช้าง (แบบที่1) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๙.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ/บัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ

๙.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผู้พบเรื่องพิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้หน่วยรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในด้านนั้นๆ

## ๑๐. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในด้านนั้น รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้างทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑๐.๑ แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๑๐.๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

## ๑๑. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

## ๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๒.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๑๒.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามาเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อ ทบทวน และปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีการปฏิบัติ ที่ถูกต้อง เหมาะสม ตามมาตรฐานของโรงพยาบาล

### ๑๓. การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยที่รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการพัฒนาคุณภาพ/กลุ่มงานประกันสุขภาพ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้างพิจารณา สั่งการ/ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาล ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้างรับทราบ หรือ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน(กรณีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้าง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปผลการวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้าง รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน และให้งานธุรการเก็บเรื่อง

๑๔.กระบวนการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕-๑๐ นาที	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๒	๒. ลงทะเบียนในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๓	๓. คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้าง	๑ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
๔	๔. ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๕	๕.๑ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือ ดำเนินการตามข้อสั่งการ	๗-๑๕ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๖	๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่)		คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๗-๘	๖. คณะกรรมการฯ สอบสวนหาข้อเท็จจริง	๑-๒ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๙	๗. สรุปรายงานผล/ผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริง		คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๐	๘. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้างพิจารณา	๑-๓ วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๑	๙. ดำเนินการตามข้อพิจารณาของผู้บริหารโรงพยาบาล		เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๒	๑๐. เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนสำหรับ สรุปร/วิเคราะห์	๑ วัน	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๑๓	๑๑. จัดทำรายงานสรุปผลวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านข้าง รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑ วัน	งานธุรการ

แบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลด้านข้าง



วันที่.....เวลา.....หน่วยงานผู้รับเรื่อง.....

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ( ) อื่นๆ .....  
 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....  
 อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....  
 ประเภทเรื่องร้องเรียน  เรื่องร้องเรียนทั่วไป  เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น วันที่เกิดเหตุ..... เวลา..... สถานที่ .....

รายละเอียดของเหตุการณ์โดยสรุป.....

2. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

2.2.....

2.3.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องจากผู้ร้อง  
 (.....) ตำแหน่ง.....หน่วยงาน .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง

ลงชื่อ.....ศูนย์คุณภาพ&รับเรื่องร้องเรียน  
 (.....) ตำแหน่ง.....


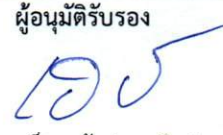

- หมายเหตุ
1. ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูลในโปรแกรมความเสี่ยง HRMS และส่งแบบเรื่องร้องเรียนนี้ให้ศูนย์คุณภาพภายใน 1 วัน
  2. ศูนย์คุณภาพลงทะเบียนในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนและพิจารณาดำเนินการตามประเภทและระดับของเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนประเภทการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเรื่อง





มอ 42-13/8

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลด่านช้าง	
วัน/เดือน/ปี: ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	
หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่ ๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
Link ภายนอก: <a href="http://www.spo.moph.go.th/danchanghospital">www.spo.moph.go.th/danchanghospital</a>	
หมายเหตุ: ..... .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  (นางสาวกันยา โสหา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  (นายเล็ก น้าประเสริฐ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านช้าง วันที่ ๒๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  (นายวินชัย ฉิมขำ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	