



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่ลาว
ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐
โทร ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐

คำนำ

โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีการทำงาน ตามนโยบาย การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานป้องกัน และปราบปรามการ ททุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน ในการรับข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วน ราชการ หน่วยงานของรัฐ ในกำกับของกระทรวง องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติและต้องดำเนินการตาม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สนองตอบต่อมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบในระบบราชการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแม่ลาว

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ	๗
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	๑๐

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) แผนแม่บทป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “กระทรวงสาธารณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต” ด้วยการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกย่องค่านิยมในการบริหาร จัดการแบบบูรณาการ ปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

การจัดตั้งคณะกรรมการร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแม่ลาว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงพยาบาลแม่ลาว โดย ผ่านทางช่องทาง ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐ ต่อ ๑๒๓ ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://www.maelaohospital.org/ITA/2564/ita64.php> ช่องทาง ITA ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ระบบ email : maelaohp@gmail.com

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๓๐๙ หมู่ ๓ ตำบลจอมหมอกแก้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๐๐

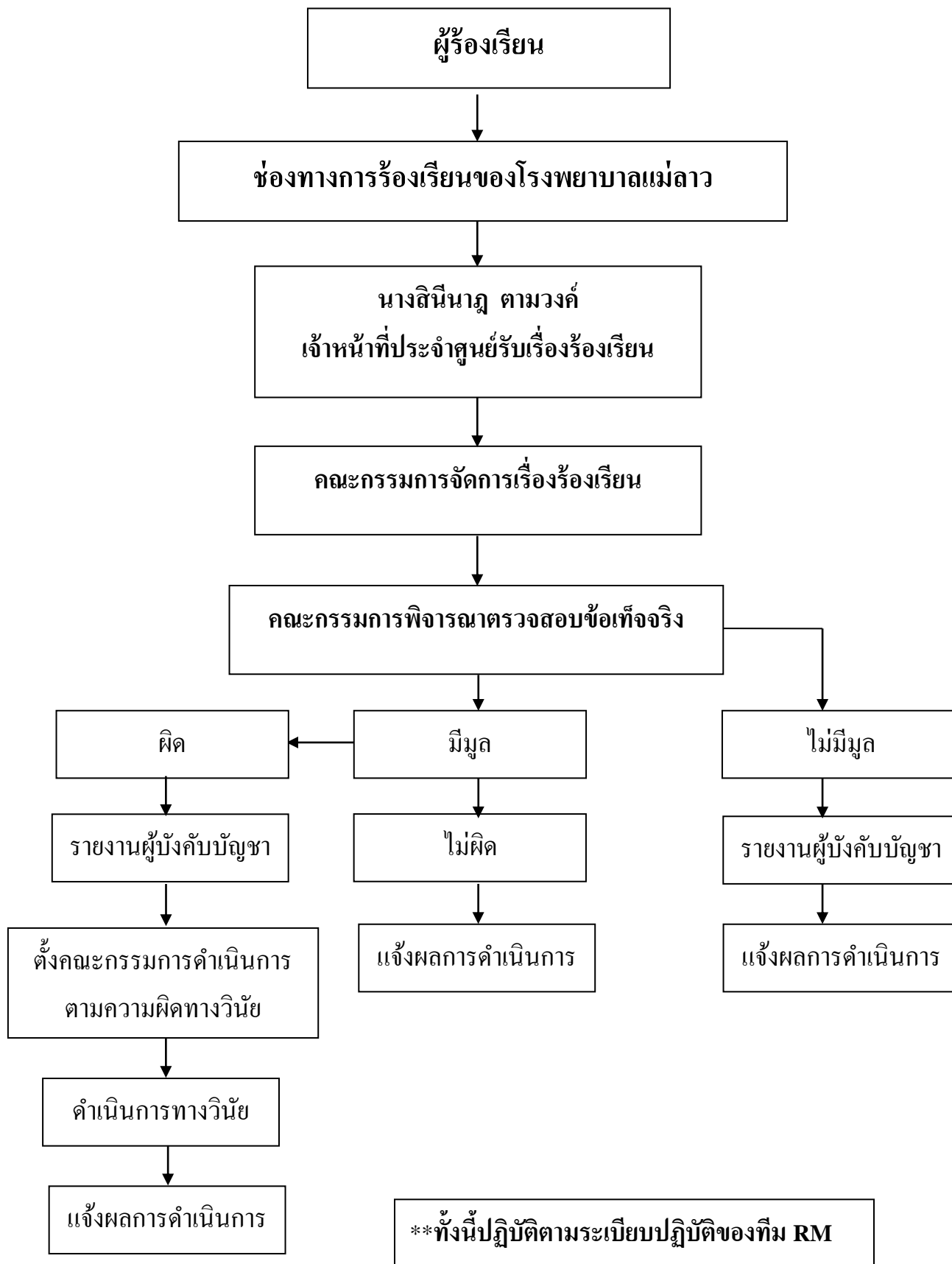
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถ เข้าใจกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙
๕. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย



การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน พ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึก รายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระจุกต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
๔. ให้ทุกฝ่าย / งานมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อ ร้องเรียน
๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
 - ๒.๑.) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ๒.๒) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน
 - กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
 - ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๓) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) โทรศัพท์ โทรสาร
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) หนังสือ/จดหมาย
- ๔) เว็บบอร์ด /E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form (แบบคำร้องเรียน๑/แบบคำร้องเรียน๒)

- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

- หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/ E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

- ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้

- ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

- ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๒.ช่องทางารร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๑. หนังสือ/จดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาวผ่านระบบไปรษณีย์

๒. ระบบโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๖๐๓๑๐๐ ต่อ ๑๒๓

๓. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://www.maelaohospital.org/ITA/2564/ita64.php>

๔. ระบบ email : maelaohp@gmail.com หัวข้อ ITA

๕. ระบบตู้แสดงความคิดเห็น

๖. ระบบยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. ระบบสื่อออนไลน์ Facebook โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
<https://www.facebook.com/โรงพยาบาลแม่ลาว>

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีร้องเรียนเบื้องต้น

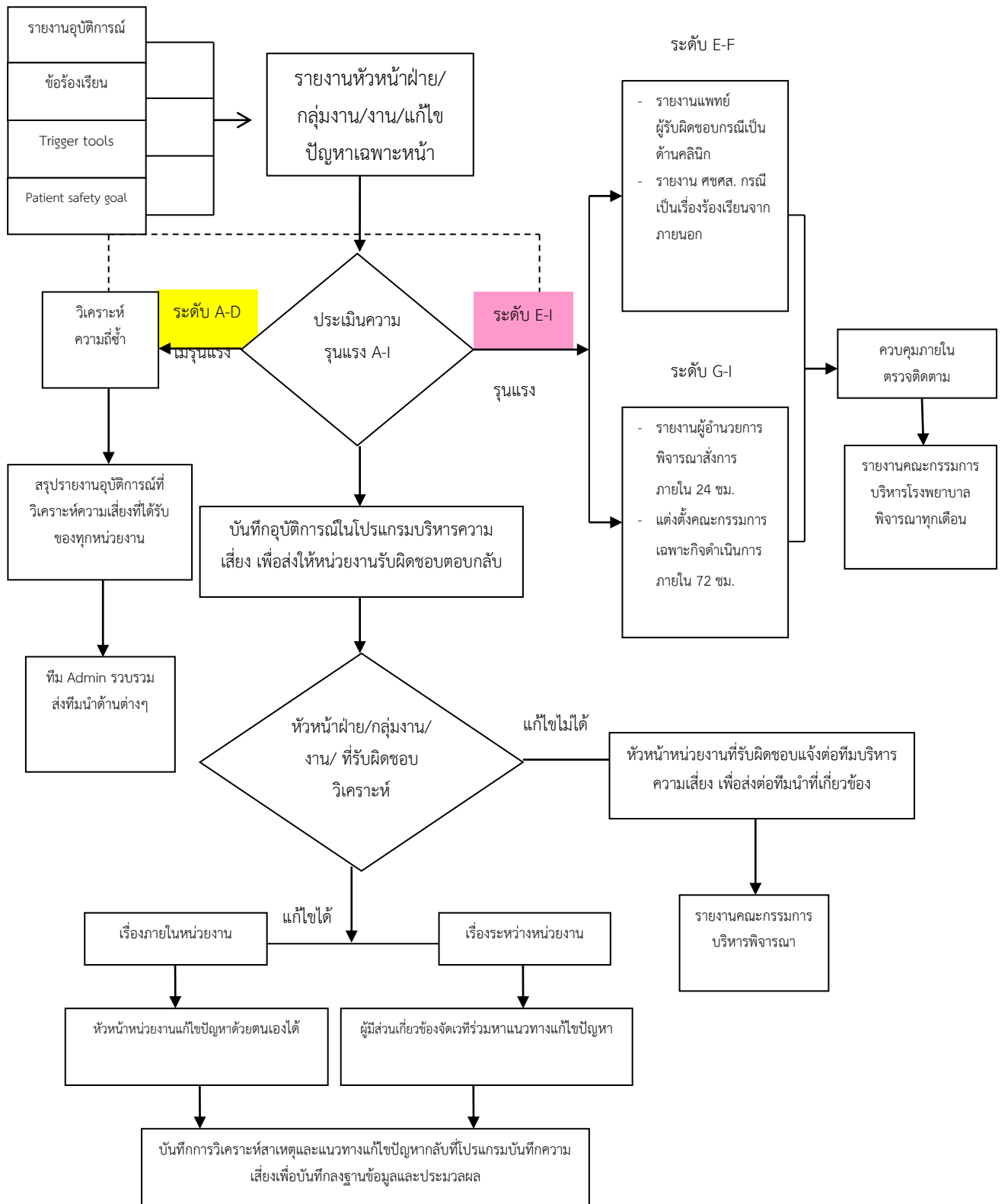
๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่องและส่งเรื่องให้โรงพยาบาลแม่ลาวเพื่อเป็นข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน	งานที่ได้รับมอบหมาย
ติดต่อด้วยตนเอง/จากกรณีสนทนา	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/ธุรการ
ผู้รับความคิดเห็น/ประชาคม/แบบสอบถาม	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ใน วัน ราชการ โดย เจ้าหน้าที่กรรมการความ เสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งาน ปฎิบัติและเวชปฏิบัติ
Internet เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาว/สื่อสิ่งพิมพ์หรือเรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย	ทุกวันทำการ ทุกครั้งที่มีหนังสือ เข้ามา	กรรมการบริหารความเสี่ยง และ ผู้ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน 1 วันนับจาก วันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับ หนังสือ หรือโทรสารแล้ว จัดส่งหนังสือให้ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน	งานคุ้มครองสิทธิ/จนท. ศูนย์รับร้องเรียน/งาน สารสนเทศ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว
แผนผังการจัดการอุบัติการณ์ความเสี่ยงในโรงพยาบาล



- ๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาว ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ลาว การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่งานคุ้มครองสิทธิหรือจนท.ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการต่อทันที
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปปรับทราบดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ
 - ๓.๑ ลงข้อร้องเรียนในระบบโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล
 - ๓.๒ ดำเนินการประชุมในคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปตาม Flow การจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตมิชอบ โรงพยาบาลแม่ลาว รับข้อร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล แม่ลาว ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง
- ๒) จัดทีมเยี่ยมบ้านเพื่อเยียวยาจิตใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยใช้แกนนำในชุมชนร่วมแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ๓) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ ๕ : การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้นำเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ นำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน โรงพยาบาลแม่ลาว

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่ลาว

วัน/เดือน/ปี: ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

พันจ่าเอก

(พรชัย บุญเพียร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

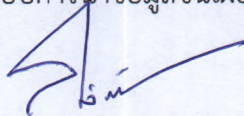
พันจ่าเอก

(พรชัย บุญเพียร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมจิตร์ ศรีจันทร์ดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน.

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕