



โรงพยาบาลเขมราฐ

KHEMMARAT HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล โรงพยาบาลเขมราฐ

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.25 60 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล

โรงพยาบาลเขมราฐ

ปรับปรุง 1 มกราคม 2565

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	1
ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
1. คำนิยาม	2
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	4
4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	7
5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	8
6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	9
ภาคผนวก	

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.25 60 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นโรงพยาบาลเขมราฐ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

1) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ

1. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤตินิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

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

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข้อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลเขมราฐ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเขมราฐ

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท นิยาม ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

1) การบริหารจัดการที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ

2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต

3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องด าเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

2) วินัยข้าราชการ กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2551 การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

3) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต

1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.

2. ค่าตอบแทนไม่ท าเวชปฏิบัติ

3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

4. ค่าตอบแทน อสม.

5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐการที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำ การใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุขปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติ มิชอบ

5) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อนการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำ การ ใดๆ ตามอ านาจ หน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อ ผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
 - 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะท การสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - 2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือค าสั่งที่สุดแล้ว
 - 3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอ านาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายก าหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - 4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - ที่อยู่ เลขที่ 135 โรงพยาบาลเขมราฐ ถนน อรุณประเสริฐ ต.เขมราฐ อ.เขมราฐ จ.อุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34170 เบอร์โทรติดต่อ 045-491666
 - เว็บไซต์ : <http://www.khemmarathospital.com/>

Facebook fan page : <https://www.facebook.com/โรงพยาบาลเขมราฐ>

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ประเภทเรื่องร้องเรียนสำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป เรื่องร้องเรียนทั่วไปกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานศูนย์สันติวิธี เจริญไกลเกลี่ยข้อร้องเรียน

3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ

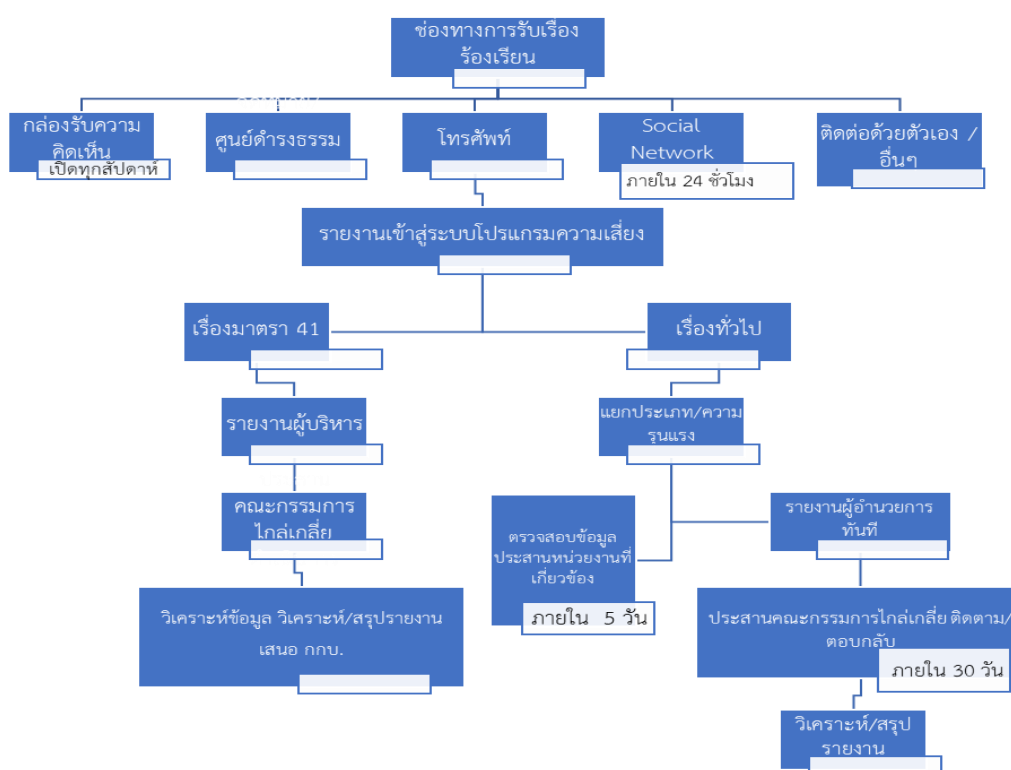
3.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

3.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขมราฐ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน

2. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก 6 เดือน

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลเขมราฐ

ที่ ๖๔ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลเขมราฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่อง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบคุณภาพ โรงพยาบาลเขมราฐ ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการดำเนินงานพัฒนางานคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล

๑) นายภีร์กษ	รุ่งพัฒนาชัยกุล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒) นายชลกร	เขวรัตน์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓) นางนงลักษณ์	ภูมิลาวัลย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔) นางนภาพรณ	เจตบุตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕) นางทรงศนีวรณ	ฉันทะจารุ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖) นางใบศรี	จึงมันคง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗) นางสาวยุพรัตน์	รูปสวย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘) พ.จ.อ.อนุชา	อุภัยชีวะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙) นายธนะ	สิงห์คำ	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐) นางกฤษณา	สมสะอาด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๑) นายวรพงศ์	หงษ์ทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๒) นายณรงค์	บุญประภาร	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๓) นางสาวศิริพร	หินซุย	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๔) นางสาวเยาวลักษณ์	แก้วพร	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๕) นางนวสิรินทร์	ปิยะชัยกวี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๖) นางสาวศิริพร	จันทร์ทิพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๗) นายชูศักดิ์	พันท้าว	พนักงานซักฟอก	กรรมการ
๑๘) นายวีระศักดิ์	ศรีจุฑานุ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๙) นางสาวลดาวัลย์	ศรีรัมย์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย และแผนการดำเนินการเพื่อสร้างเสริมระบบคุณธรรมจริยธรรมในโรงพยาบาล ให้มีอัตลักษณ์ที่ชัดเจน

๒. ดำเนินงานตามนโยบาย และแผนการดำเนินการ ตลอดจนกำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงาน คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

๓. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานคุณธรรมจริยธรรม พร้อมทั้งรายงานปัญหาและอุปสรรค และสรุปผลการดำเนินงานให้ เป็นระยะๆ

๔. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งปฏิบัติตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการไปด้วยความ เรียบร้อย หากมีปัญหาอุปสรรคใดๆให้แจ้งประธานทราบ เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔


(นายภริรักษ์ รุ่งพัฒนาชัยกุล)

นายแพทย์เชียวชาญ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขมราฐ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเขมราฐ

ตามประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขมราฐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : ๑ มีนาคม ๒๕๖๖

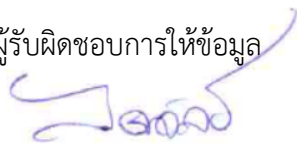
หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเขมราฐ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวลดาวัลย์ คริ่งมี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวรพงศ์ หงษ์ทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเวทิน ทองแสน)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

๑ มีนาคม ๒๕๖๖