

MOIT. ๑๐

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
และช่องทางการร้องเรียน

๒. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่
บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

หน้าห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว
ที่รับเพิ่ม ๑๒๖๘
วันที่รับเพิ่ม ๑๐.๗.๕. ๒๕๖๔

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (คณะกรรมการ ITA) โทร. ๐ ๓๓๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๘๖๑ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)” ปัจจุบันการประเมินดังกล่าวได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วไปจะต้องดำเนินการ

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสม จึงเห็นควรเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๒ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และแจ้งเวียนให้บุคลากรโรงพยาบาลฯ ทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้





ลงนามแล้ว

(นายสุวิทย์ ไหล่อปรีชากุล)
เลขานุการคณะกรรมการ ITA

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)


ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๐.๗.๕. ๒๕๖๔

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบูรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร		ลายมือชื่อ 
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		ลายมือชื่อ 
อนุมัติโดย : นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		ลายมือชื่อ 

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไข ครั้งที่	หมวด/ หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		11 พ.ย. 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติ และขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิก เอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-04	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ซึ่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวตั้งนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

๒. การจัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญอย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติไม่หาประโยชน์ส่วนตนในการปฏิบัติราชการ เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไป สามารถสะท้อนและช่วยกันสอดส่องไม่ทนต่อการทุจริตทุกประเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนนั้น


๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตเพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมีระบบการปฏิบัติราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของระบบรับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต สามารถตรวจสอบ ติดตาม และลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาดอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในโรงพยาบาลฯ โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส


“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่พบเห็นเหตุการณ์การทุจริตและไม่ทนต่อการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทุกรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข พ.ศ. ๒๕๕๒

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

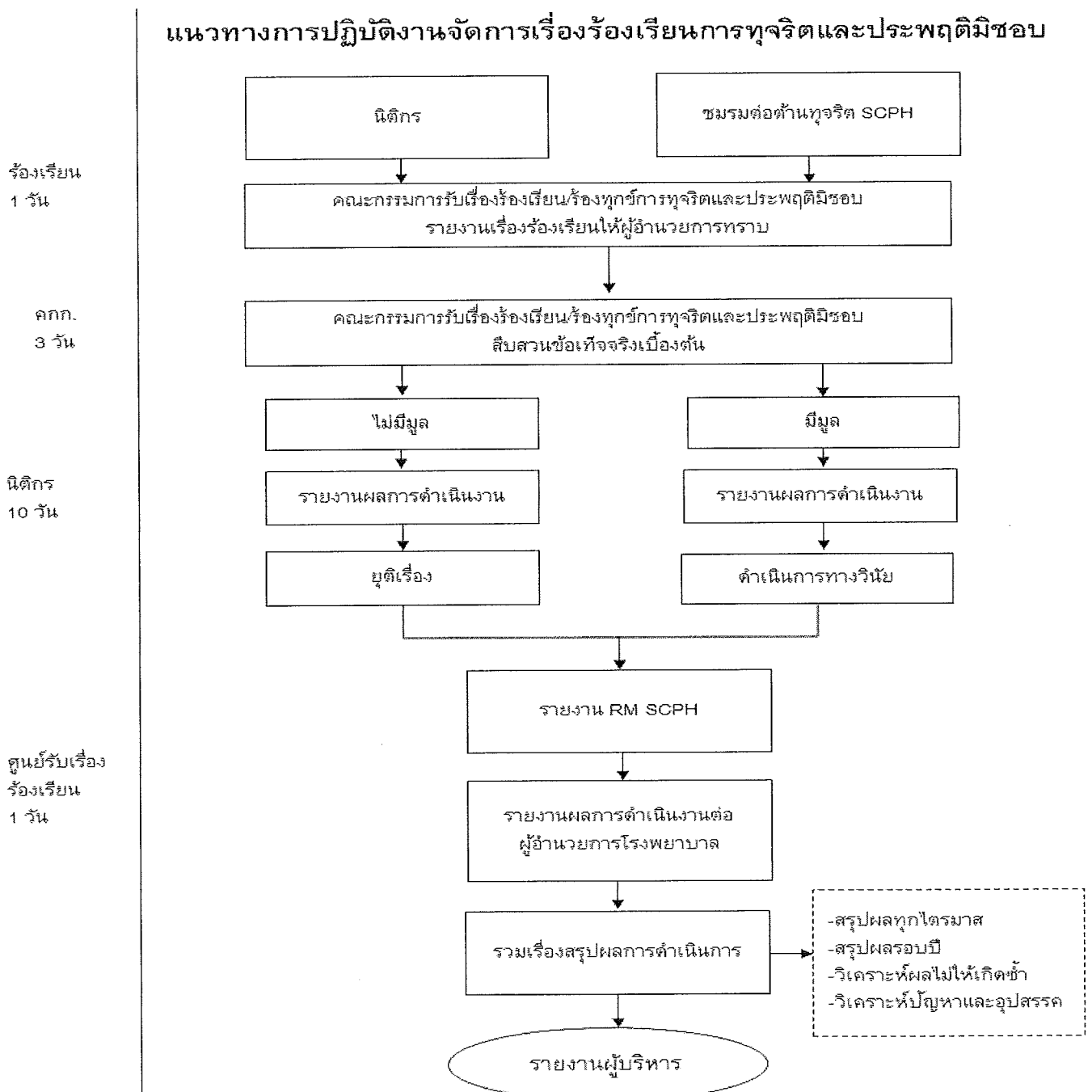
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM


๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ชมรมต่อต้านการทุจริต SCPH ห้องศูนย์คุณภาพ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว www.skh.moph.go.th

(๒) E-mail งานนิติการ โรงพยาบาลฯ Lawscph@gmail.com

(๓) Line กลุ่มชมรมต่อต้านการทุจริต SCPH

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๔ โทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ที่ ๐๘๑ ๙๘๒ ๖๑๑๖ (งานนิติการ)

๑.๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๖ ระบบไปรษณีย์ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร


ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รับเรื่องเรียนโดยนิติกร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ในลักษณะเป็นหนังสือ หรือวาจาแจ้งเบาะแส

๓. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ และสั่งการมอบหมายให้งานนิติการพร้อมด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการสืบสวนตามอำนาจหน้าที่

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสืบสวนเบื้องต้น แล้วเรียกประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ลงนามสั่งการ

๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาแล้วหากกรณีดังกล่าวไม่มีมูลให้มิมีมติที่ประชุมยุติเรื่อง แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่มิมีมติที่ประชุมพร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ แต่หากพบว่ากรณีมีมูลให้มิมีมติที่ประชุมให้นิติกรดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ทางวินัยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่มิมติที่ประชุม หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้าปัญหาอุปสรรค และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ต้องไม่เกิน ๒๐ วันนับแต่วันที่มิมติที่ประชุม เว้นแต่จะมีเหตุพิเศษซึ่งต้องรายงานเหตุพิเศษให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบด้วย เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรคพร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนทนัท

๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามคู่มือนี้ และเมื่อดำเนินการกระบวนการแล้วเสร็จจะรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลฯ

๘.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน


๘.๒ แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘.๓ ประสานงานกับกลุ่มงานต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีหน้าที่ประสานงานและสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อโรงพยาบาลฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป


๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับทราบข้อมูล

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๕. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี


๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๗. จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑ ๙๘๒ ๖๑๑๖
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- เว็บไซต์ www.skh.moph.go.th
- สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เลขที่.....(ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 - () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 -หน่วยงาน.....โทร.....
 - () บุคคลภายนอก ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 -หน่วยงาน.....โทร.....
๒. วัน / เดือน / ปี ที่ร้องเรียน/เสนอแนะ.....เวลา.....น.
๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () ผ่านสื่อออนไลน์ () โทรศัพท์ () กล่องรับเรื่องร้องเรียน
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ชื่อ.....หน่วยงาน.....
๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....
๖. สาเหตุของข้อร้องเรียน


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

๘. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

- () ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
-
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ เนื่องจาก.....
-

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ.....เมื่อวันที่.....

๑๐. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว