



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบุรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร		ลายมือชื่อ 
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		ลายมือชื่อ 
อนุมัติโดย : นายสมคิด ยืนประโคน ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		ลายมือชื่อ 

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไขครั้งที่	หมวด/หน้า	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติ และขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิกเอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-04	ผู้จัดทำ
02		31 ต.ค. 2565	ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
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 เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญโดยตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติ ไม่หาประโยชน์ส่วนตนในการปฏิบัติราชการ เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไป สามารถสะท้อนและช่วยกันสอดส่องไม่ทนต่อการทุจริตทุกประเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนนั้น


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 31 ต.ค. 2565
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 ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส


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

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

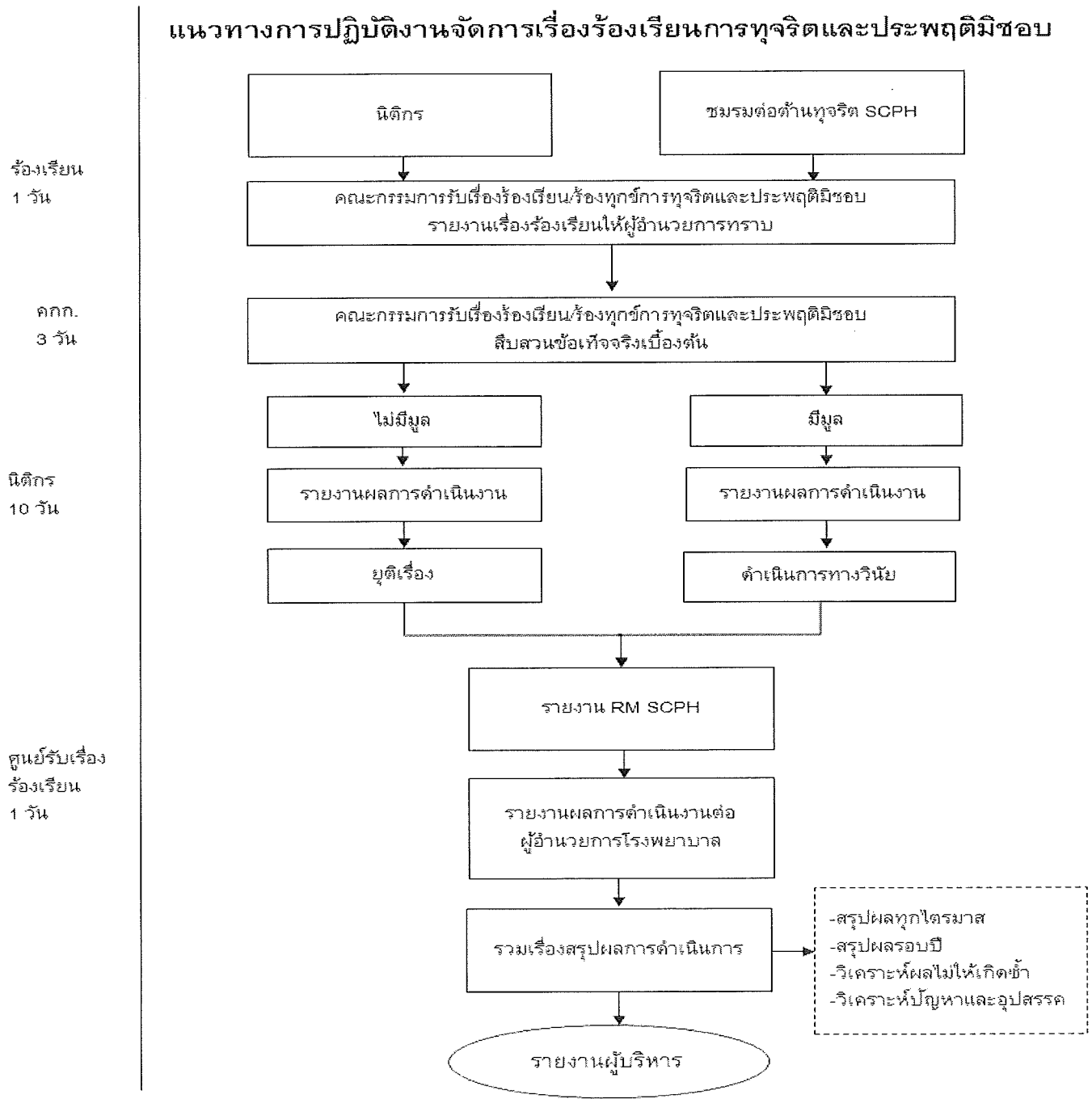
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM


๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
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 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ชมรมต่อต้านการทุจริต STRONG

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว <https://skh.moph.go.th/>

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

(๓) สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๔ โทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ที่ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒

(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 และส่งการมอบหมายให้งานนิติการพร้อมด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการสืบสวนตามอำนาจหน้าที่

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสืบสวนเบื้องต้น แล้วเรียกประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ลงนามสั่งการ

๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาแล้วหากกรณีดังกล่าวไม่มีมูลให้มติที่ประชุมยุติเรื่อง แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่มีมติที่ประชุมพร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ แต่หากพบว่ากรณีมีมูลให้มติที่ประชุมให้นิติกรดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนทางวินัยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่มีมติที่ประชุม หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้าปัญหาอุปสรรค และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ต้องไม่เกิน ๒๐ วันนับแต่วันที่มีมติที่ประชุม

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

เว้นแต่จะมีเหตุพิเศษซึ่งต้องรายงานเหตุพิเศษให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบด้วย เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรคพร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

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 ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ 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 31 ต.ค. 2565
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

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ 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 31 ต.ค. 2565
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 ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒ (งานนิติการ)
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- เว็บไซต์ <https://skh.moph.go.th/>
- สื่อสังคมออนไลน์ <https://www.facebook.com/PR.SCPH>
- สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 มี.ค. 2565
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 () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
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 31 ต.ค. 2555
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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA

วัน/เดือน/ปี: ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบภายใน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วฉบับนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและ
ประชาชนทั่วไป โดยได้กำหนดการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและ
มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/
กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

Link ภายนอก:

.....

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายบุรินทร์ จันวิไชย)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)

ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมคิด ยืนประโคน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกตติยา พุกเปี่ยม)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕