



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุน ตำบลห้วยข้าวคำ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ที่ พย ๐๐๓๒.๓๐๑/ร.๕๗

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติลงนามและประกาศเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุน ตาม
กระบวนการ ITA ข้อ EB๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – based Integrity & Transparency Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ EB ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๖ หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจุน จึงขออนุมัติเผยแพร่ประกาศขึ้นบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

(นางวัชรภรณ์ ใหม่อินตะ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ.....

(นายสุกิจ ทิพพิพากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน



คำสั่งโรงพยาบาลจุน
ที่ ๓ / ๒๕๖๑
เรื่อง จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลจุน

ตาม หนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๑๘/๓๖๓๖ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๙ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๐๔๐๙/๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและเฝ้าระวังโรค และ คำสั่งสาธารณสุข ที่ ๐๔๑๐/๒๕๕๙ แต่งตั้งทีมเฉพาะกิจเฝ้าระวังโรคระดับโรงพยาบาล เพื่อให้หน่วยงาน บุคลากรสาธารณสุขและผู้รับบริการได้ทราบและแสดงเจตนาสมัครใจในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยของผู้ป่วย และกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายมุ่งเน้น ลดคดีฟ้องร้อง ป้องกัน ปรามปรามการทุจริต ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน การทุจริต มีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การตอบสนองข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการตามหลักธรรมาภิบาลอย่างหนึ่ง ในการป้องกันและปรามปรามการทุจริต โดยที่เป็นการสมควร ให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็นและถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มีคำสั่งดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจุน ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลจุน อาคารอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐ , ๐๕๔-๔๐๙๒๐๔ โทรสาร: ๐๕๔-๔๐๙๒๐๓
 - ๒.๒ กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น
 - ๒.๓ หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน ตำบลห้วยข้าวกล้า อำเภอยางตลาด จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ ๕๖๑๕๐
 - ๒.๔ ทางเว็บไซต์ ของ โรงพยาบาลจุน <http://www.chunhospital.com>
 - ๒.๕ มาแจ้งด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ณ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ของ โรงพยาบาลจุน
 - ๒.๖ อื่น ๆ เช่น แบบสอบถามของโรงพยาบาล ฯลฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุกิจ ทิพพิทากร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน



คำสั่งโรงพยาบาลจุฬ

ที่ ๔ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจุฬ

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายมุ่งเน้นการป้องกันปราบปรามการทุจริต ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การตอบสนองข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการตามหลักธรรมาภิบาลอย่างหนึ่ง ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อาศัยตามความในมาตรา ๕๕ และมาตรา ๖๐ (๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงมีคำสั่ง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- | | | |
|---|-------------------------|--------------------|
| ๑. นายสุกิจ ทิพทิพากร | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ | ประธาน |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์/ประธานองค์กรแพทย์/ประธาน PCT | | รองประธาน |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล/ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน | | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายทันตกรรม/ประธาน RM | | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม/นักเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล | | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายแผนงาน/นักเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล | | คณะกรรมการ |
| ๗. หัวหน้าฝ่ายเวชศาสตร์ชุมชน/นักเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล | | คณะกรรมการ |
| ๘. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | | คณะทำงาน/เลขานุการ |

โดยมีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบแก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. รายงาน สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุกิจ ทิพทิพากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลจุฬ

คำนำ

โรงพยาบาลจุฬ จดคำคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานภายในส่วนราชการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย บทบาทที่สำคัญคือการสนับสนุน ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในทุกระดับของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ที่ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการ การ จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเบื้องต้นในการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด และนำหลักการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และเกิดความคุ้มค่าต่องานตรวจสอบภายใน

โรงพยาบาลจุฬ

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

- คำจำกัดความ

๑

- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒

- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๓

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

- แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลจุน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลจุน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวก่ำ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลจุน

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลจุนได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง “ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลจุน” และคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง โรงพยาบาลจุน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลจุน และ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจุน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลจน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลจน หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจน

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อม ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือ องค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนว่า จะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของ โรงพยาบาลจน ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลจุน

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาสั่งการ

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลจุน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน (รายเดือน/รายปี) แล้ว เลขฯ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน , คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง หรือ งานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลจุน ๔ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลจุน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ที่อยู่ เลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลจุน “www.chunhospital.com”

๓. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐

๔. ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลจุน

(๒) งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) งานธุรการ คัดแยกหนังสือส่งให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุน พิจารณาลงนาม

(๕) งานเจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง สรุปแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

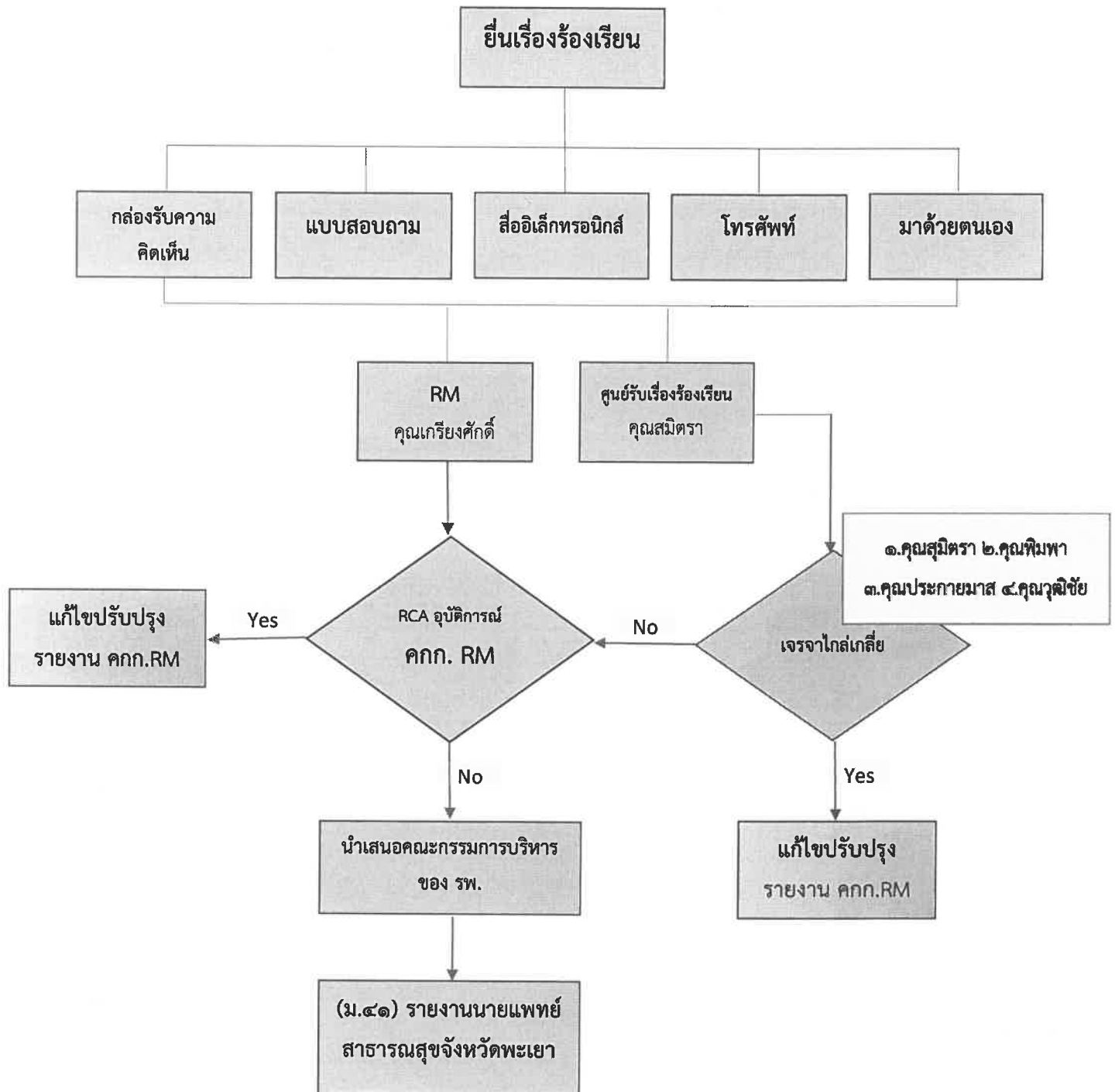
(๘) งานการเจ้าหน้าที่ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ

(๙) งานการเจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) งานการเจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) งานการเจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

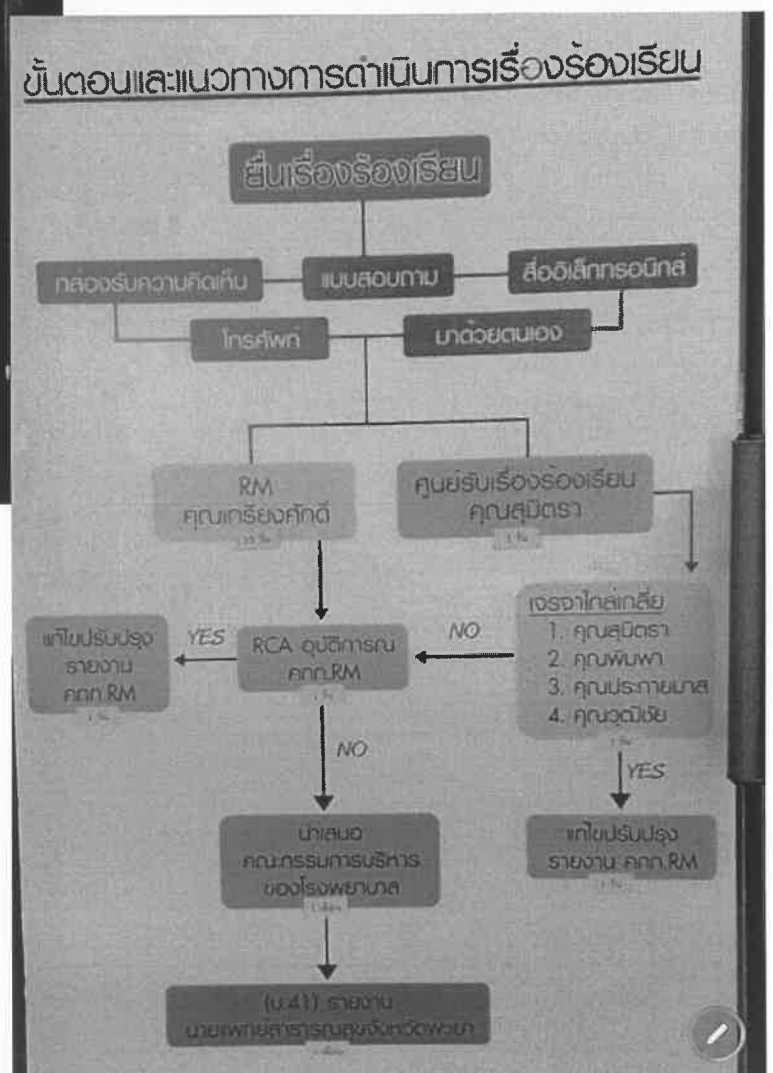
๓.๓ แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



๓.๔ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานธุรการ/งานการเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	งานธุรการ/ งานการ เจ้าหน้าที่
๒.	↓ (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	งานธุรการ/ งานการ เจ้าหน้าที่
๓.	↓ (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอประธาน RM	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๔.	↓ (๔.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๔.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๕.	↓ ๕.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน ๕.๒ ติดตามความก้าวหน้า จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ← ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ RM
๖.	↓ (๖) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	คณะกรรมการ RM
๗.	↓ (๗) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาริการณา	๑ วัน	คณะกรรมการ RM
๘.	↓ (๘) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ RM
๙.	↓ (๙) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาริการณา (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ บริหารจัดการ ความเสี่ยง

ภาพถ่ายแสดง แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการในหน่วยงาน

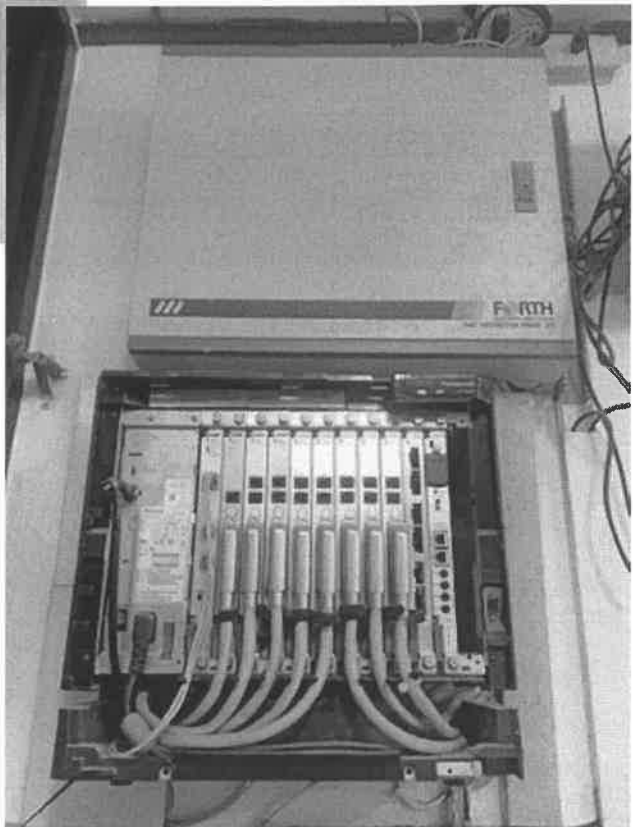




หลักฐานแสดงระบบช่องทางในการร้องเรียน ที่เข้าถึงได้ง่าย

๑. ระบบโทรศัพท์

- หมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาลจุน : ๐๕๔-๔๐๙๒๐๐
(นอกเวลาราชการ ระบบโอนสายอัตโนมัติไปยังห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน)
- หมายเลข ๑๖๖๙ สำหรับการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน



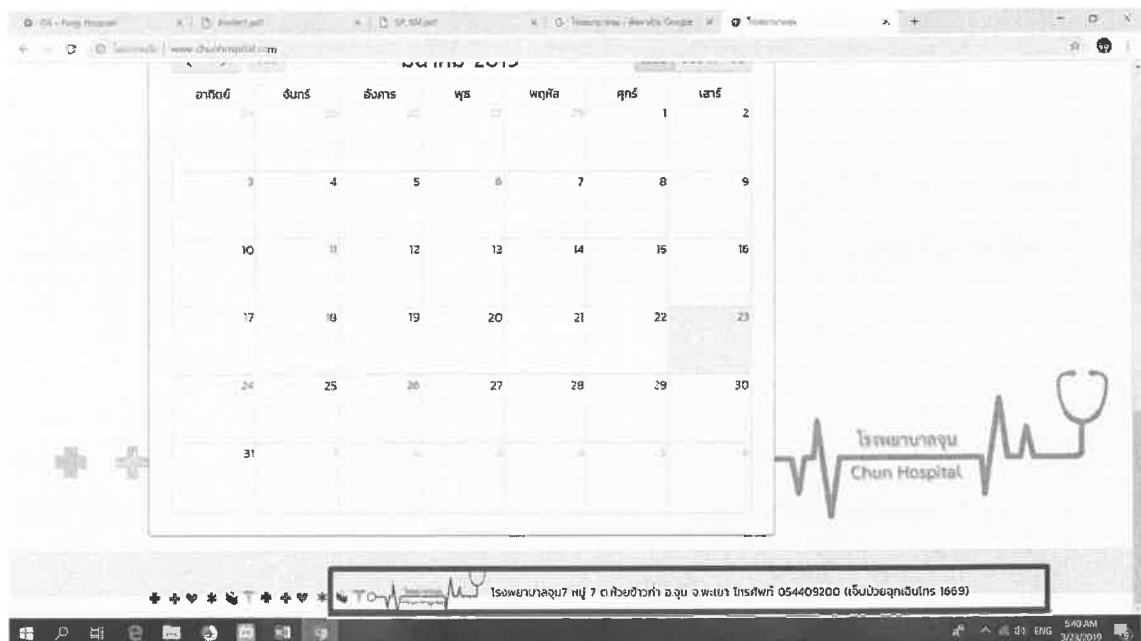
๒. ระบบอินเทอร์เน็ต

- www.chunhospital.com



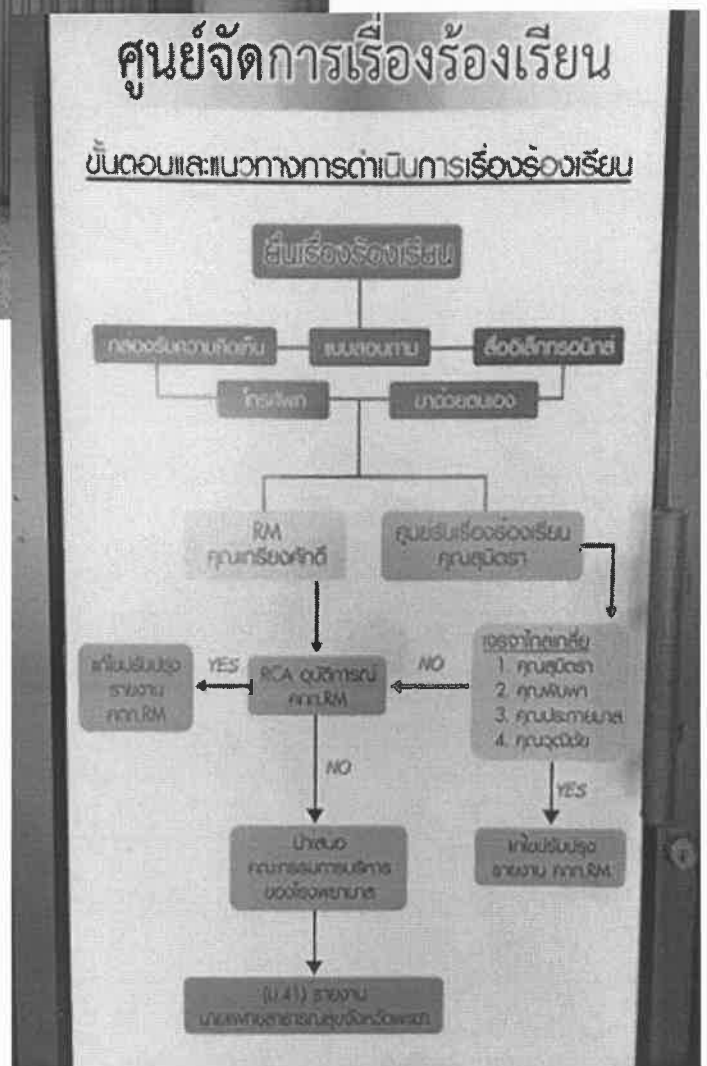
๓. ระบบไปรษณีย์

- บ้านเลขที่ ๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลห้วยข้าวก่ำ อำเภอลำดวน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐



๔. ระบบติดต่อด้วยตนเอง

- ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
- กล้องแสดงความคิดเห็น





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลจุฬ

วัน/เดือน/ปี : 7 ธันวาคม 2563

หัวข้อ : EB2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล

5. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก :

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง (นางวัชรารัตน์ ไหมอินต๊ะ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- 7 5.ค 2563

ผู้อนุมัติรับรอง

(.....)

ตำแหน่ง นายสกลี พิงพิพากร

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- 7 5.ค 2563

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(.....)

นางสาวอัมพิกา ใจกล้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- 7 5.ค 2563