



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชลอด โทร. ๐๕๓ ๔๗๑๗๙๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/วปชล.๒๕๖๔ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลอด

ตามที่โรงพยาบาลชลอด ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้เป็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จึงขอใช้คู่มือฉบับเดิมทั้ง ๒ ฉบับของปี ๒๕๖๓ เป็นแนวทางการในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่ชั้นเริ่บใช้ต์ของโรงพยาบาลชลอด ต่อไป

(นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ)  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายวิทิต ชูศรียิ่ง)  
 นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุด  
ตามประกาศของโรงพยาบาลชุด

เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์  
ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓

โรงพยาบาลชุด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุด

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลชุด

วัน/เดือน/ปี: ๑ กันยายน ๒๕๖๓

หัวข้อ: คุณมีภัยนิติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคุณมีภัยนิติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- ๑ คุณมีภัยนิติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓
- ๒ คุณมีภัยนิติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔

๓ Link ภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)

(นางอัญลักษณ์ สายประเสริฐ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายเกียรติศักดิ์ ตันงู)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเข้าเผยแพร่

(นายวุฒินันท์ อินดา)  
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔



คำสั่งโรงพยาบาลชลบุรี

ที่ ๓๗๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการไก่เกลี้ยง  
ของโรงพยาบาลชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลชลบุรี และเพื่อเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง พร้อมทั้งให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติตามแนวทางในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว โรงพยาบาลชลบุรี จึงแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการไก่เกลี้ยง โรงพยาบาลชลบุรี ดังนี้

๑.นายวิทิต ชูศรียิ่ง	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒.นางสาวนภัสวรรณ ตาลผัด	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓.นายเกียรติศักดิ์ ตัน奴	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๔.นายทองคำ ใบโพธิ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕.นางสาวปิยะวรรณ เกษมศรี	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๖.นางรัชฎาภรณ์ สายประเสริฐ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย  
๒. กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญ  
ประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเร่งด่วน

๓. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไก่เกลี้ยงทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติ  
วิธีเพื่อป้องกันการลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาล

๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ดังแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวิทิต ชูศรียิ่ง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี

คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลอุด  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและที่มา	2
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	3
3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
5. บุคคลที่เกี่ยวของและหน้าที่	4-5
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
7. การพิจารณาในการกำหนดขั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	7-8
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	8
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9-10
10. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน	11-13
11. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	14

## 1. หลักการและที่มา

โรงพยาบาลยอด ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลยอด สามารถอปปูบติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองยังจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลยอดจึงได้กำหนดมาตรฐานการคุ้มครองการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

โรงพยาบาลยอด

ผู้จัดทำ

ธันวาคม 2562

ԷԼԱՏԵՐԻՆԵԱՄՈՎԱՏԵԿԱՆՈՒԽԵԹԵՐԻ

၂၅။ မြတ်များမှာ အမြတ်များမှာ ပေါ်လေသူများ၏ ရုပ်ရ

ဘဏ္ဍာတေသနမြန်မာရပ်လုပ်လိပ်စာ ဘဏ္ဍာတေသနမြန်မာရပ်လုပ်လိပ်စာ

“83” სამშენებლო დროის განვითარების მიზანის სამსახური

၁၈၆၂ ခုနှစ်၊ မြန်မာနိုင်ငံ၊ ရန်ကုန်မြို့၊ အမြန် ၁၃၅၀ ပါတီ

L 1616

10. **نیز** میں اسی طبقے کا ایک دوسرے طبقے کا بھائی تھا۔

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ

## 2. ឈរអាជីវកម្មសាស្ត្រូបន្ទាន់

### 3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชลหอด ต.หางดง อ.ชุม จังหวัด เชียงใหม่ 50240
- 3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลชลหอด ต.หางดง อ.ชุม จังหวัด เชียงใหม่ 50240
- 3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชลหอด ต.หางดง อ.ชุม จังหวัดเชียงใหม่ 50240
- 3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 461095 ต่อ 314
- 3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลหอด E-mail : [audit@mrtc.co.th](mailto:audit@mrtc.co.th)
- 3.6 คิวอาร์โคด ของโรงพยาบาลชลหอด

### 4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการเห็น โรงพยาบาลชลหอด กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลชลหอด สามารถ แจ้งเรื่องร้องเรียน โดย โรงพยาบาลชลหอด สงเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูก控告ร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ โรงพยาบาลชลหอด ด้วย

### 5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

- 5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลหอด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย
- 5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนและเสริมภัยในระยะเวลาที่กำหนดด้วย
- 5.3 ผู้ถูก控告ร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำ

แผน โรงพยาบาลอุด ที่ถูกของเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องรองเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลอุด

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องรองเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้รวมกระทำการ สันบสนุนการกระทำ จางawan หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องรองเรียนด้วยให้อวาบคุคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องรองเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องรองเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องรองเรียนของ โรงพยาบาลอุด ในกรณีเหตุนุสติที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้อง กับเรื่องรองเรียน

#### 5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องรองเรียนของ โรงพยาบาลอุด

5.5.1 การตรวจสอบเรื่องรองเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับ ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นนายหน้าประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึง การกระทำยกอกหทรัพย์ การคอร์รัปชั่น การอ้อโงกหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดย สำนักตรวจสอบ เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าว

5.5.2 การตรวจสอบเรื่องรองเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ โรงพยาบาลอุด ดำเนินการโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือ ฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าว

5.5.3 การตรวจสอบเรื่องรองเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ โรงพยาบาลอุด ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ โรงพยาบาลอุด ดำเนินการโดยคณะกรรมการ เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

5.5.4 กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.5.1 หรือข้อ 5.5.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับ หลาຍหน่วยงาน ให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุด แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.5 ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุด หรือ พนักงานสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ถูก ร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ รฟม. จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.5.6 ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน (ยกเว้นพนักงานสำนักตรวจสอบ) ผู้ว่าการ จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

## የኢትዮጵያውያንድ ተቋማ

ជនិស្សបានបិទកម្មណ៍នៃខ្លួនខ្លួនដែលមិនអាចរួចរាល់បាន

ԱՇԽԵՎՈՐԱԿԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ -

የኢትዮጵያና ከዚህ የደንብ ስራው በፊት የሚከተሉ የደንብ ስራው -

၁၇၁

ԵՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ -

၁၀၅

ပုဂ္ဂနိုင်ရေးဝန်ကြီးခွဲ၏အတွက် မြန်မာနိုင်ငံ၏ အမြတ်ဆင့် ဖော်လုပ်မှု ဖြစ်ပါသည်။

၁၉၆၂ခုနှစ်၊ မြန်မာနိုင်ငြန်ပါတီ၊ ရန်ကုန်မြို့၊ မြန်မာနိုင်ငြန်

ເປົ້າໂຫຼດແຕ່ກວດໄປຢານຍີ

၆.၄ အလေဆိပ်မြို့တေသနမှူးချုပ်၊ ကျောက်မှုရေးဝန်ကြီးခွဲမှုပါတယ်။

ମୁଦ୍ରଣ ତଥା ପ୍ରକାଶକ

6.3 Եթե առաջարկությունը պահանջում է առաջարկային գործությունների կատարումը՝ առաջարկային գործությունների կատարումը՝ առաջարկային գործությունների կատարումը՝

(၂၅၃) ဗုဒ္ဓကိုဂေါ်အောင်သွေးထဲပြီးမြတ်ပေါက်၊ နေ့ပေါ်စားပေါက် -

## ၁၈၃၁ခုနှင့်ပေမူလှေနမ္တာ -

ເຄມະນາຄາ

ՈՄԱԿՈՒՅԹ/ՈՐԵՎԵՆ ՌԱԼԻՎԱԾԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԱՀԱՍՆԵՑՈՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ՊԵՏՎԱԾՈՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԴԵՐՎԱԾՈՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ -

(କ୍ଷେତ୍ରପାତ୍ର / ଅଧିକାରୀ-କୁ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିମାଣ-

ପ୍ରକାଶିତ

## 6.2. Հայոց պատմության առաջնահերթ մասեր

9. ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ ՀԱՅՈՒԹՅՈՒՆ

## 7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง บุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนี้ จะต้องปฏิบัติตาม  
ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานี้  
ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือ  
ว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ  
ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองหัวผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้  
ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและ  
เสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงาน  
ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงาน และลูกจ้าง โรงพยาบาลชุด ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือ  
ข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ได้หรือต่อ<sup>ร</sup>  
โรงพยาบาลชุด จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก โรงพยาบาลชุด ดังนี้

7.1 ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างผู้ได้กล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหาหนึ้นไม่  
อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง ยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน  
ข้อเท็จจริง

หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่  
ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหาหนึ้น จะกระทำมิได้

7.2 ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้าง โรงพยาบาลชุด ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ<sup>ร</sup>  
ทาง โรงพยาบาลชุด ดังนี้

7.2.1 ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติ  
หน้าที่

7.2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล  
หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ  
ในฐานะพยาน โดยมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความ  
ร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นพนัยแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่ง  
หรืออาญา

7.2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและ  
ลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

7.2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดได้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

\*\* ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง \*\*

## 8. ระยะเวลาการดำเนินการ

8.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

8.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (สำนักตรวจสอบ โดยແນກຕราชสอบการกำกับดูแลที่ดี) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.4 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย /ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย /การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

8.5 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยอด หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลยอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยอด เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

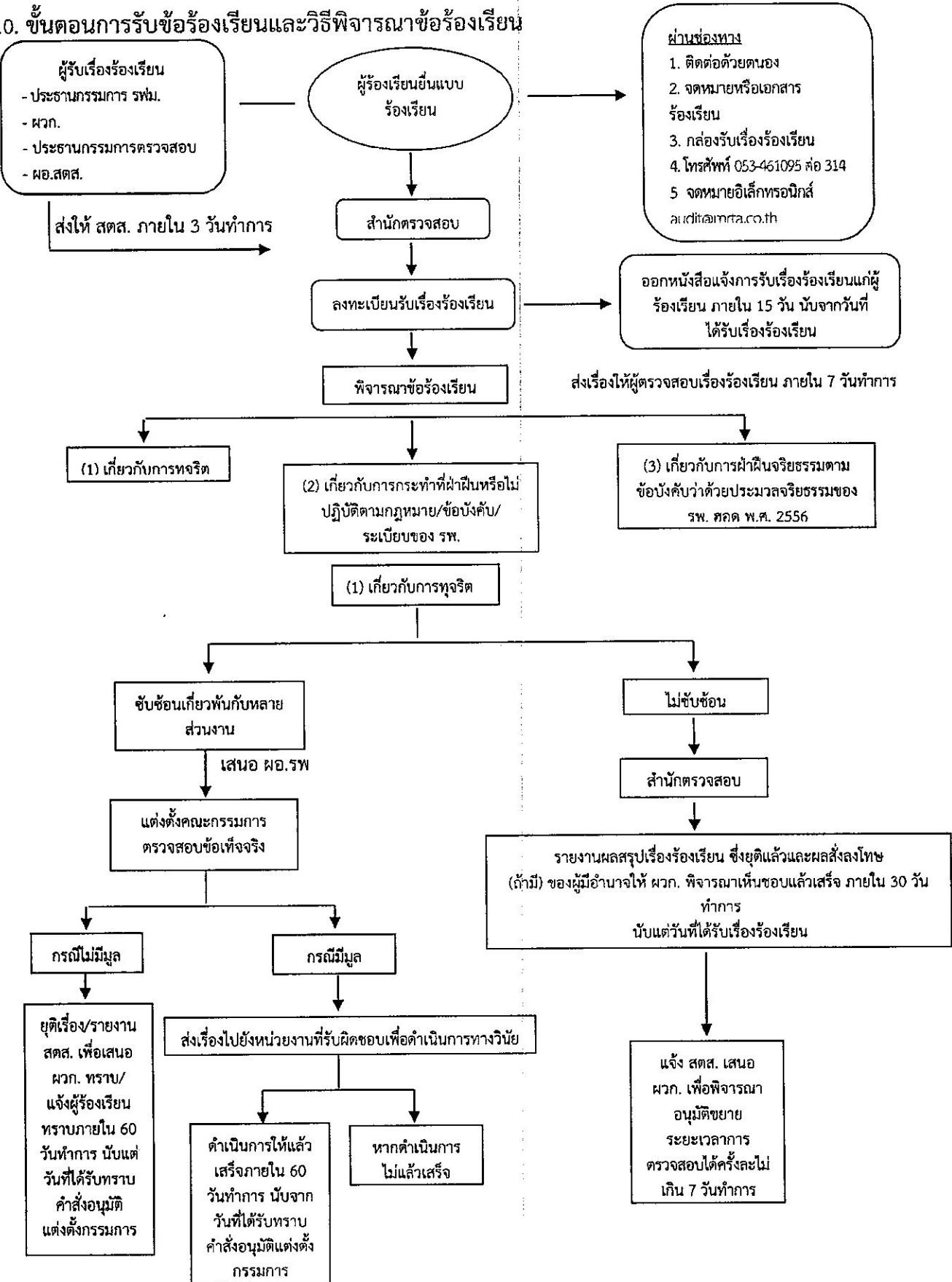
8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

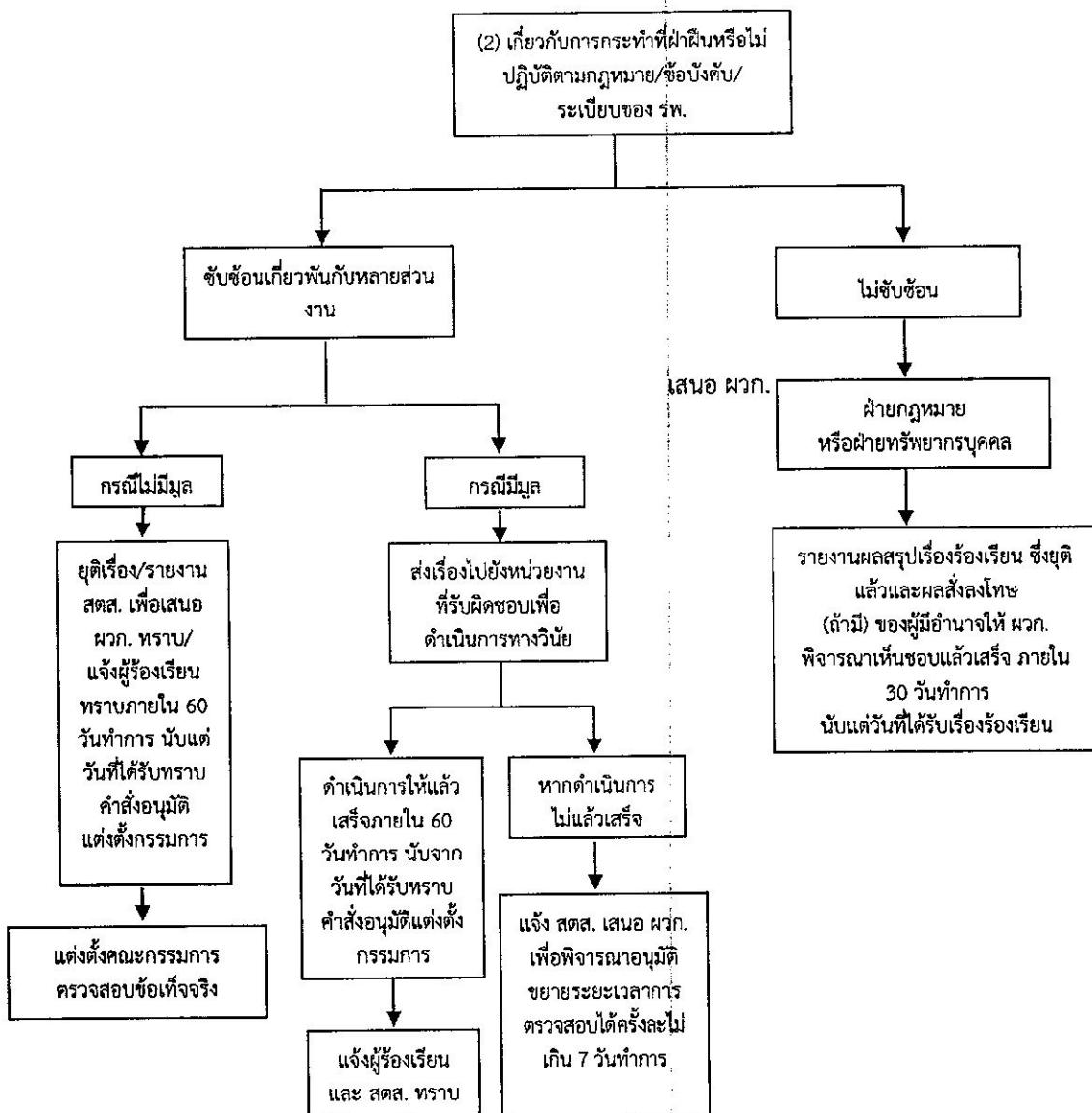
## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

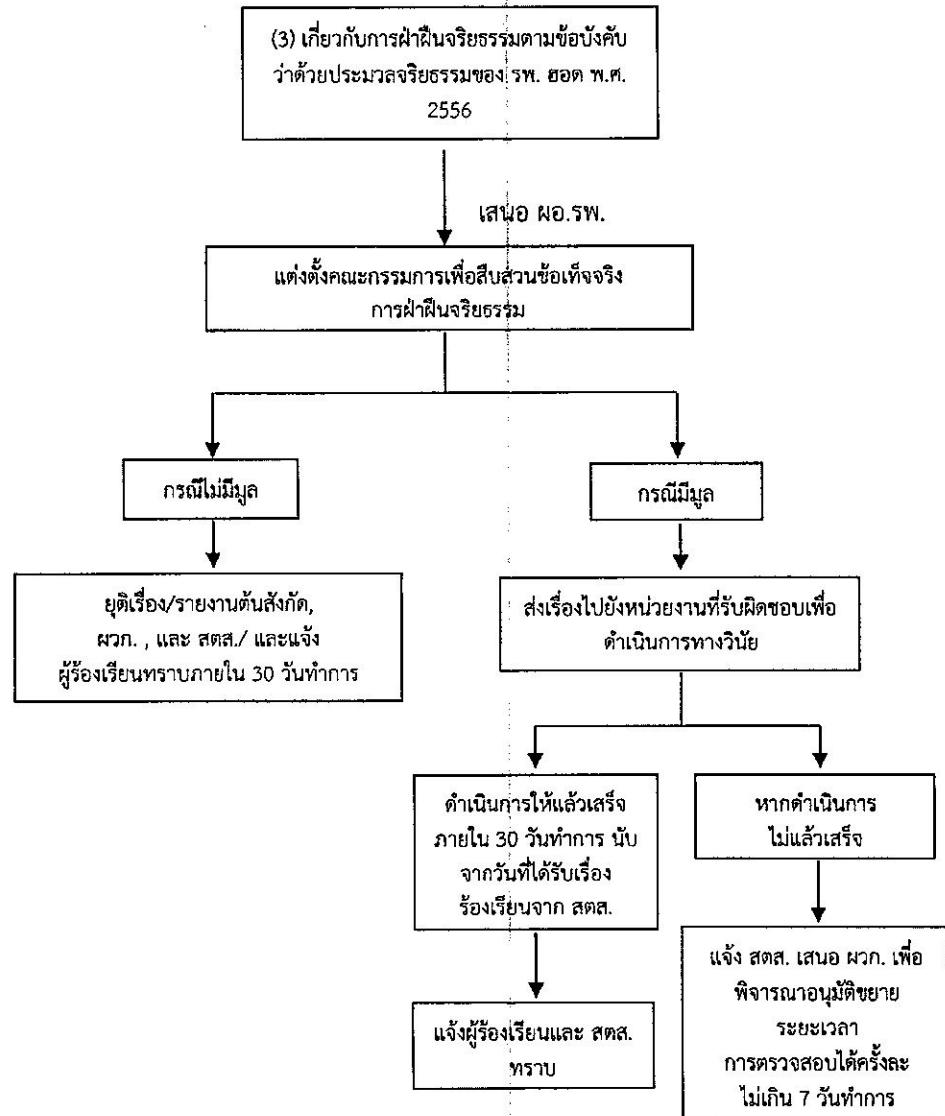
รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p><u>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</u></p> <p>3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสหัต ต.หงดง อ. ชุมด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลสหัต ต. หงดง อ.ชุมด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสหัต ต. หงดง อ. ชุมด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 461095 ต่อ 314</p> <p>3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สหัต E-mail : <a href="mailto:audit@mrtta.co.th">audit@mrtta.co.th</a></p> <p>3.6 คิวอาร์โคด ของโรงพยาบาลสหัต</p> <p><u>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</u></p> <p>1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน “ได้แก่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>2. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียน</p> <p>3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>4. แผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดีออกหนังสือแจ้งการรับ เรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน</p>	<p>มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ครอบคลุมรวมทั้งหมด 6 ช่องทาง</p> <p>ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป</p>

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p><b>ระยะเวลาการดำเนินการ</b></p> <p>1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)</p> <p>3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (สำนักตรวจสอบ โดยแผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดี) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>4. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ หรือผู้ว่าการ หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลส Hod คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>6. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอ ผวจ. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ</p> <p>7. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ</p>	<p>กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</li> <li>คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> <li>กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ <ul style="list-style-type: none"> <li>ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณี 1)</li> <li>ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ (กรณี 2)</li> </ul> </li> </ol>

10. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน







## 11. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้อยเรียน
  2. การสรุปผลการดำเนินงาน
-

WSE

ପ୍ରକାଶନ କେନ୍ଦ୍ର

မြန်မာရွေ့စွဲများ၊ မြန်မာပြည်မှူးနှင့် မြန်မာ  
နိုင်ငံတော်လုပ်ကုန်များ၊ မြန်မာပြည်မှူးနှင့် မြန်မာ  
(အိမ်ချိန်များ၊ မြန်မာပြည်မှူးနှင့် မြန်မာပြည်မှူးနှင့် မြန်မာ)

## (၁၆၈၀၂၂၅၇) မြို့တေသနပေါ်လေဆိပ်

Digitized by srujanika@gmail.com

ယအေဒီရ ဂုဏ်သွေးကြပ်များနှင့် အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး  
ယအေဒီရ ဂုဏ်သွေးကြပ်များနှင့် အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး အမြတ်ဆုံး  
(ပါဝါမြတ်ဆုံးများ) မြတ်ဆုံးများ

ဖော်မြတ်စွာမှန်စုစုပေါင်းမြှုပ်နည်းလုပ်လေသိမှုလုပ်လေသိမှုများ

မန္တာရေးမှူး၏ လုပ်ငန်းများ

## ԱԼՓԱՐԱՋԱԿԱՆ ԱՆՎԱՐՏՈՒԹՅԱՆ ԴՐԱՄ