



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลฮอด โทร ๐๕๓ ๕๖๑๑๕๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๓

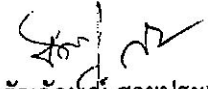
วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด ต่อไป


(นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต



(นายวิฑิต ชูศรียิ่ง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด
ตามประกาศของโรงพยาบาลฮอด
เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
โรงพยาบาลฮอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลฮอด

วัน/เดือน/ปี: ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ...คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๖

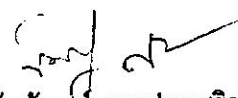
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓
- : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓

: Link ภายนอก ไม่มี

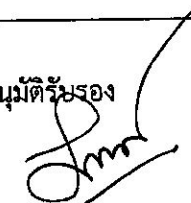
หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)

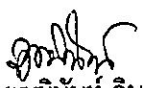

(นางชัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายเกียรติศักดิ์ ตันภู)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายวุฒินันท์ อินตา)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕



คำสั่งโรงพยาบาลฮอด
ที่ ๓๓๓๗/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง
ของโรงพยาบาลฮอด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติมพระราช
กฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการ
บริหารประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการ
ช่วยเหลือเยียวยาพลัดเปลี่ยนทุกข้อมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฮอด และเพื่อเป็นไป
ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient
Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง พร้อมทั้งให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติตามแนวทาง
ในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว โรงพยาบาลฮอด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้อง
ทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง โรงพยาบาลฮอด ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| ๑. นายวิฑิต ชูศรียิ่ง | ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวนภัสวรรณ ตาลผัด | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๓. นายเกียรติศักดิ์ ต้นภู | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๔. นายทองคำ ไบโพธิ์ | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวปิยะวรรณ เกษมศรี | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๖. นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย
- กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญ
ประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเร่งด่วน
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติ
วิธีเพื่อป้องกันการลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาล
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิฑิต ชูศรียิ่ง)

นายแพทย์ชำนาญการ วิชาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต
และประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลฮอด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

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

1. หลักการและที่มา

โรงพยาบาลฮอด ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลฮอด สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลฮอดจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

โรงพยาบาลฮอด
ผู้จัดทำ
ธันวาคม 2562

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.ทางดง อ. ฮอด จังหวัด เชียงใหม่ 50240
- 3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลฮอด ต.ทางดง อ.ฮอด จังหวัด เชียงใหม่ 50240
- 3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต. ทางดง อ.ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
- 3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 461095 ต่อ 314
- 3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด E-mail : audit@mrtta.co.th
- 3.6 คิวอาร์โค้ด ของโรงพยาบาลฮอด

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม วากรรมกร พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน โรงพยาบาลฮอด กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลฮอด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย โรงพยาบาลฮอด ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ โรงพยาบาลฮอด ด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องของและหน้าที่

- 5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย
- 5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย
- 5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่กรรมกร พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการ

แทน โรงพยาบาลฮอด ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลฮอด

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้รวมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จางวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยให้อาบบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้บริหารงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลฮอด ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลฮอด

5.5.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับ ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นนายหน้าประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.2 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ โรงพยาบาลฮอด ดำเนินการโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ โรงพยาบาลฮอด ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ โรงพยาบาลฮอด ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

5.5.4 กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.5.1 หรือข้อ 5.5.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.5 ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด หรือ พนักงานสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ รพม. จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.5.6 ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน (ยกเว้นพนักงานสำนักตรวจสอบ) ผู้ว่าการจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรือ เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงาน และลูกจ้าง โรงพยาบาลชอด ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อโรงพยาบาลชอด จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก โรงพยาบาลชอด ดังนี้

7.1 ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

7.2 ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้าง โรงพยาบาลชอด ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทาง โรงพยาบาลชอด ดังนี้

7.2.1 ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

7.2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

7.2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

7.2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน 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 โดยแผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดี) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

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

8.5 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลฮอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

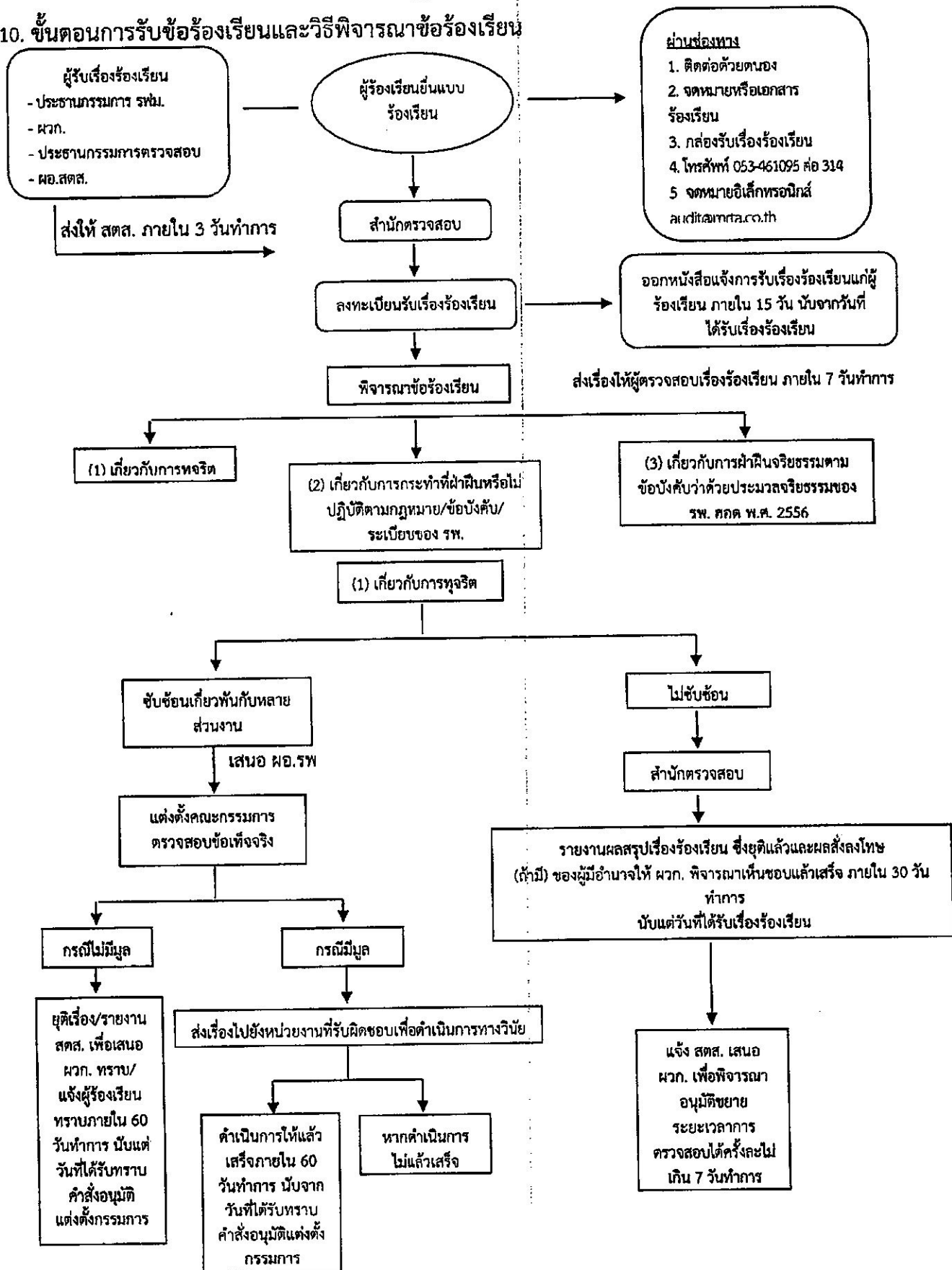
8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล ฮอด ต.หางดง อ. ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต. หางดง อ.ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต. หางดง อ. ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 461095 ต่อ 314</p> <p>3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฮอด E-mail : audit@mrtta.co.th</p> <p>3.6 คิวอาร์โค้ด ของโรงพยาบาลฮอด</p> <p>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</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 และ ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป</p>

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>ระยะเวลาการดำเนินการ</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 และผลส่งถึงของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ หรือผู้ว่าการ หรือ คณะกรรมการ โรงพยาบาลฮอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่ วันที่ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>6. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ</p> <p>7. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ</p>	<p>กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน 2. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณี 1) - ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ (กรณี 2)

10. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน



ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- ประธานกรรมการ รพม.
- ผวก.
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ผอ.สตส.

ส่งให้ สตส. ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ร้องเรียนยื่นแบบ
ร้องเรียน

สำนักตรวจสอบ

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

พิจารณาข้อร้องเรียน

(1) เกี่ยวกับการทุจริต

(2) เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบของ รพ.

(3) เกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรมตามข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ รพ. สศค. พ.ศ. 2556

(1) เกี่ยวกับการทุจริต

ยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลาย
ส่วนงาน

เสนอ ผอ.รพ

แต่งตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีไม่มีมูล

ยุติเรื่อง/รายงาน สตส. เพื่อเสนอ ผวก. ทราบ/แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการ

กรณีมีมูล

ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการทางวินัย

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการ

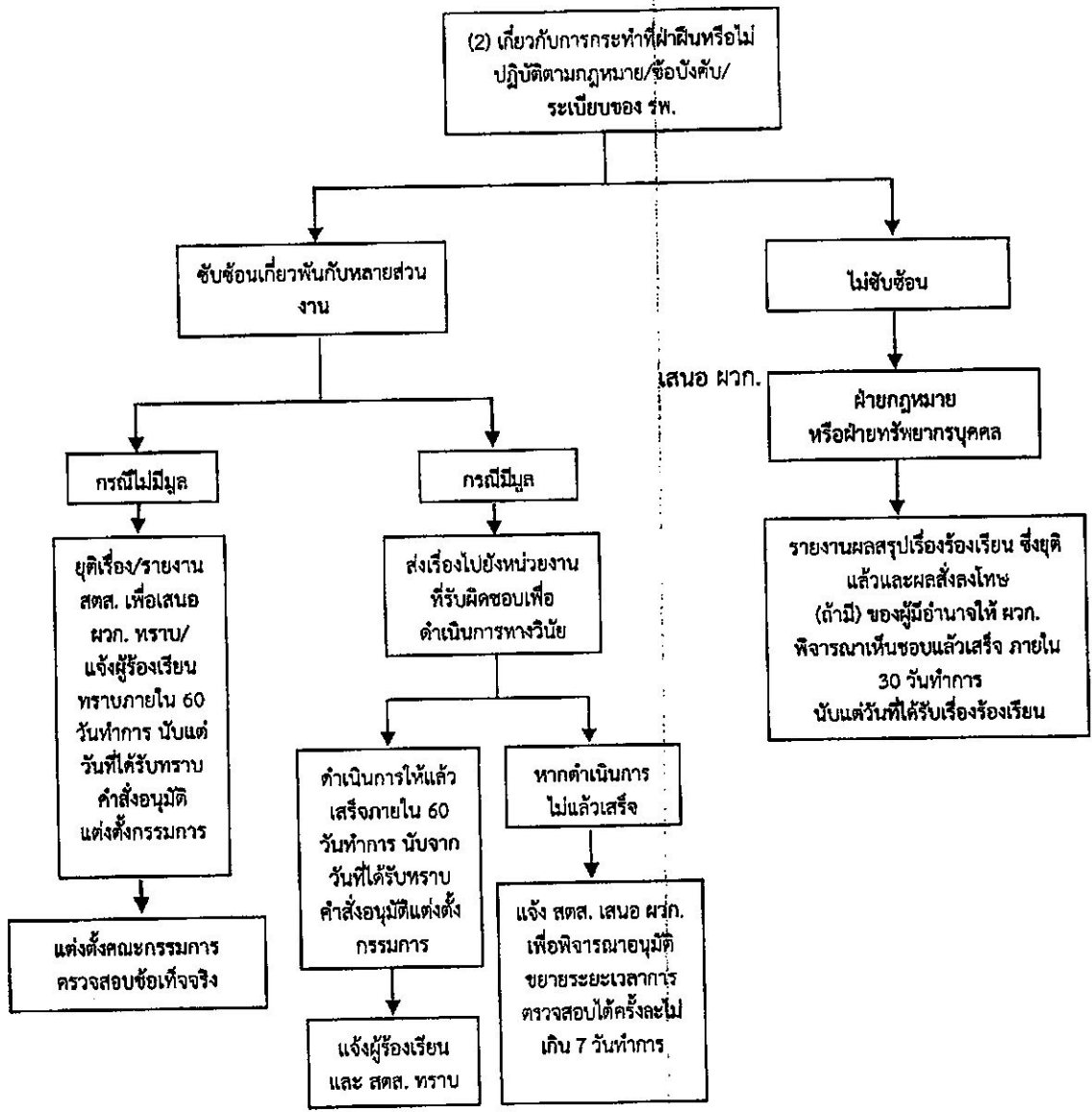
หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จ

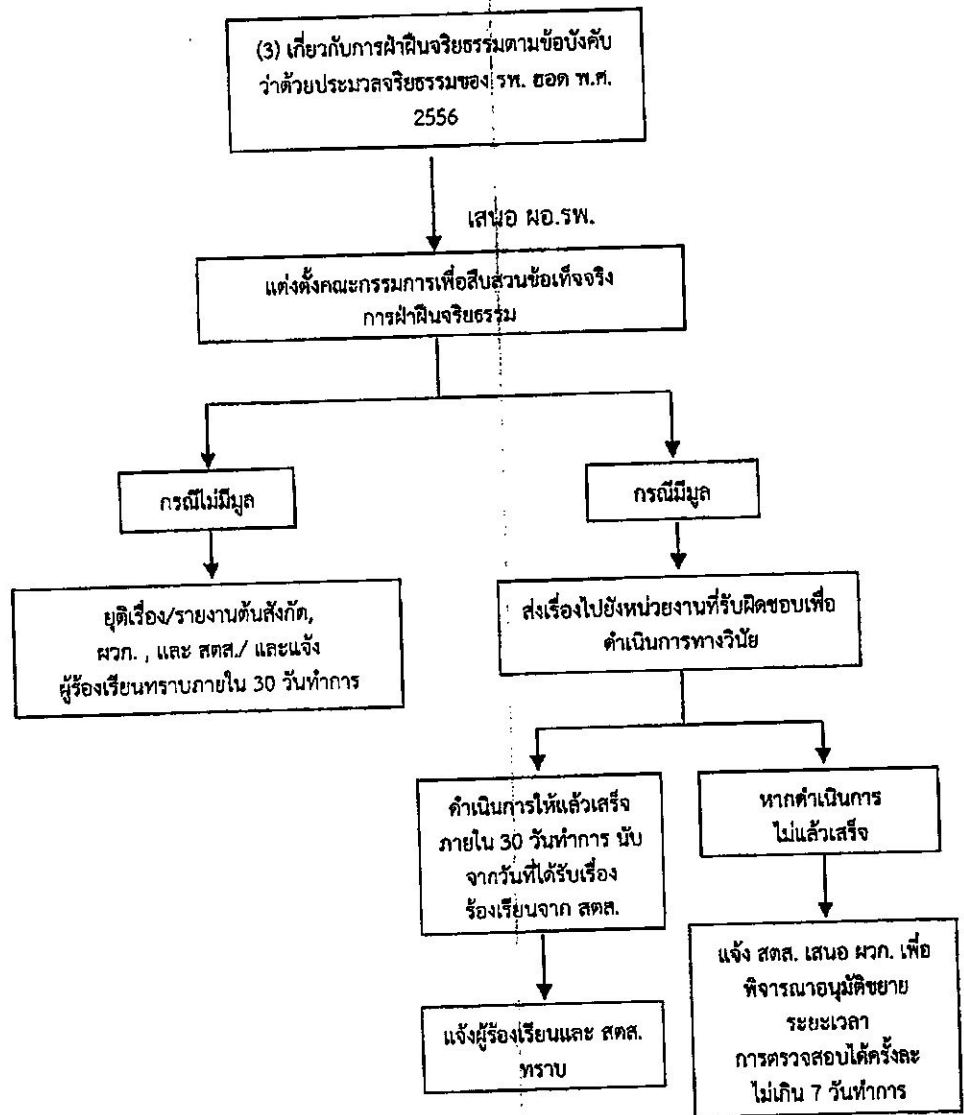
ไม่ยื่นข้อร้องเรียน

สำนักตรวจสอบ

รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ซึ่งยุติแล้วและผลส่งลงโทษ (ถ้ามี) ของผู้มีอำนาจให้ ผวก. พิจารณาเห็นชอบแล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

แจ้ง สตส. เสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ





11. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้อยเรียน
 2. การสรุปผลการดำเนินงาน
-