



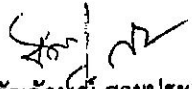
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชอด โทร ๐๕๓ ๕๖๑๑๙๖
ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑๑/๒๕๖ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขอให้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือ
ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชอด

ตามที่โรงพยาบาลชอด ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
๒๕๖๓ เพื่อให้เป็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จึงขอใช้คู่มือฉบับเดิมทั้ง ๒ ฉบับของ
ปี ๒๕๖๓ เป็นแนวทางการในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลชอด ต่อไป


(นางอัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต



(นายวิฑิต ชูศรียิ่ง)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชอด
ตามประกาศของโรงพยาบาลชอด
เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
โรงพยาบาลชอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชอด

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลชอด

วัน/เดือน/ปี: ๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ: ...คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ.และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.ประจำปี ๒๕๖๒

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- = คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ.ประจำปี ๒๕๖๓
- = คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน.การทุจริตและประพฤติมิชอบ.ประจำปี ๒๕๖๓

= Link ภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)

(นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายเกียรติศักดิ์ ตันภู)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวุฒินันท์ อินตา)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



คำสั่งโรงพยาบาลฮอด

ที่ ฮธท/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง
ของโรงพยาบาลฮอด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

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

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 ดันฎ | 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. ๒๕๖๖

(นายวิฑิต ชูศรียิ่ง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
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

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

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลซอดจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

โรงพยาบาลซอด

ผู้จัดทำ

ธันวาคม 2562

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชอด ต.หางดง อ.ชอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
- 3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลชอด ต.หางดง อ.ชอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
- 3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชอด ต.หางดง อ.ชอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
- 3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 461095 ต่อ 314
- 3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชอด E-mail : audit@mrita.co.th
- 3.6 คิวอาร์โค้ด ของโรงพยาบาลชอด

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม วิศวกรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน โรงพยาบาลชอด กระทำการทุจริตหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลชอด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย โรงพยาบาลชอด ส่งเสริมให้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ โรงพยาบาลชอด ด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

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

แทน โรงพยาบาลสอด ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ โรงพยาบาลสอด

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จางวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลสอด ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลสอด

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

5.5.2 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ โรงพยาบาลสอด ดำเนินการโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือ ฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ โรงพยาบาลสอด ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ โรงพยาบาลสอด ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

5.5.4 กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.5.1 หรือข้อ 5.5.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอด แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

5.5.5 ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอด หรือ พนักงานสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของ รพม. จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.5.6 ในกรณีที่พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน (ยกเว้นพนักงานสำนักตรวจสอบ) ผู้ว่าการจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน 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 ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

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 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชอด หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลชอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชอด เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

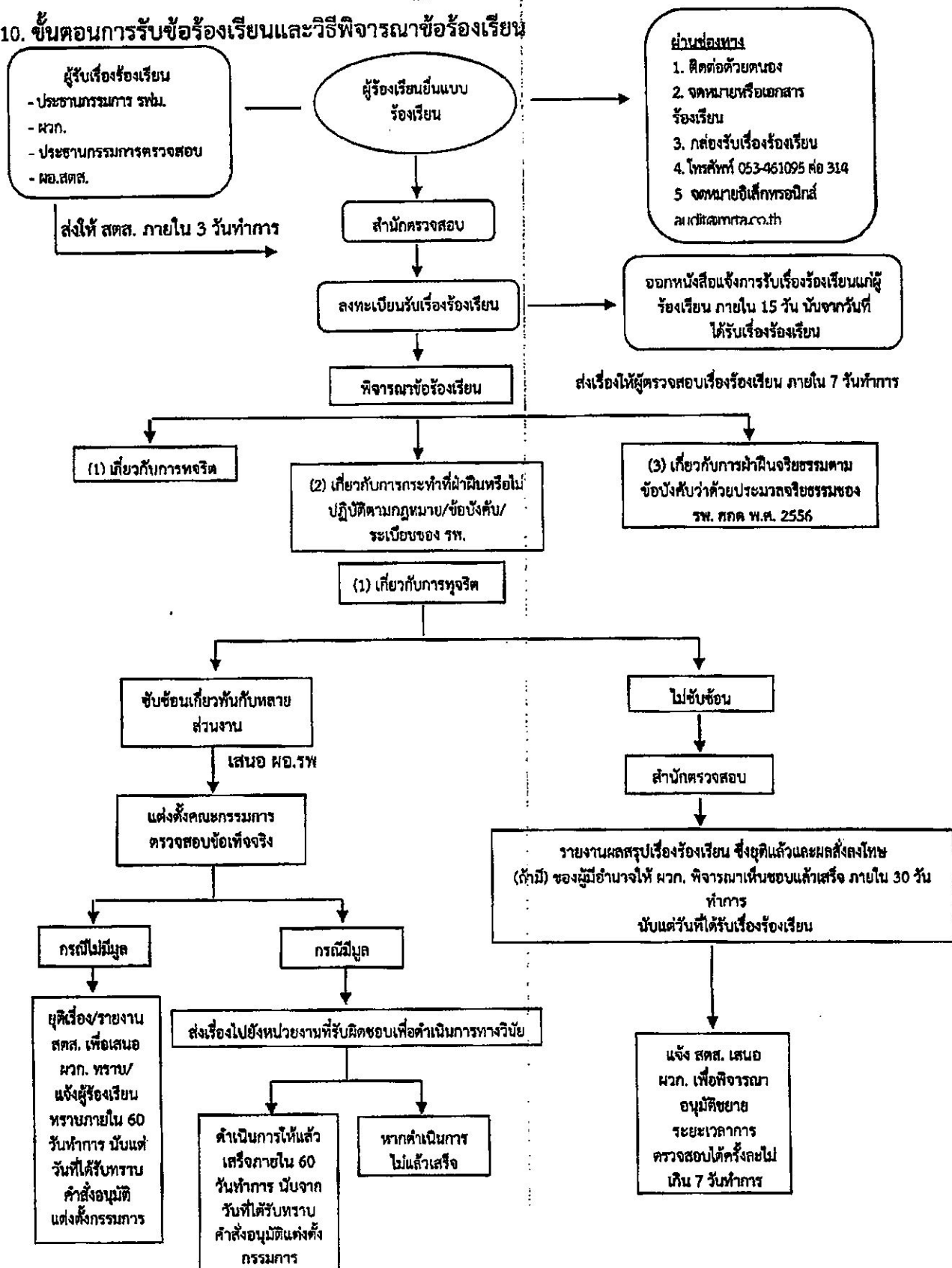
8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

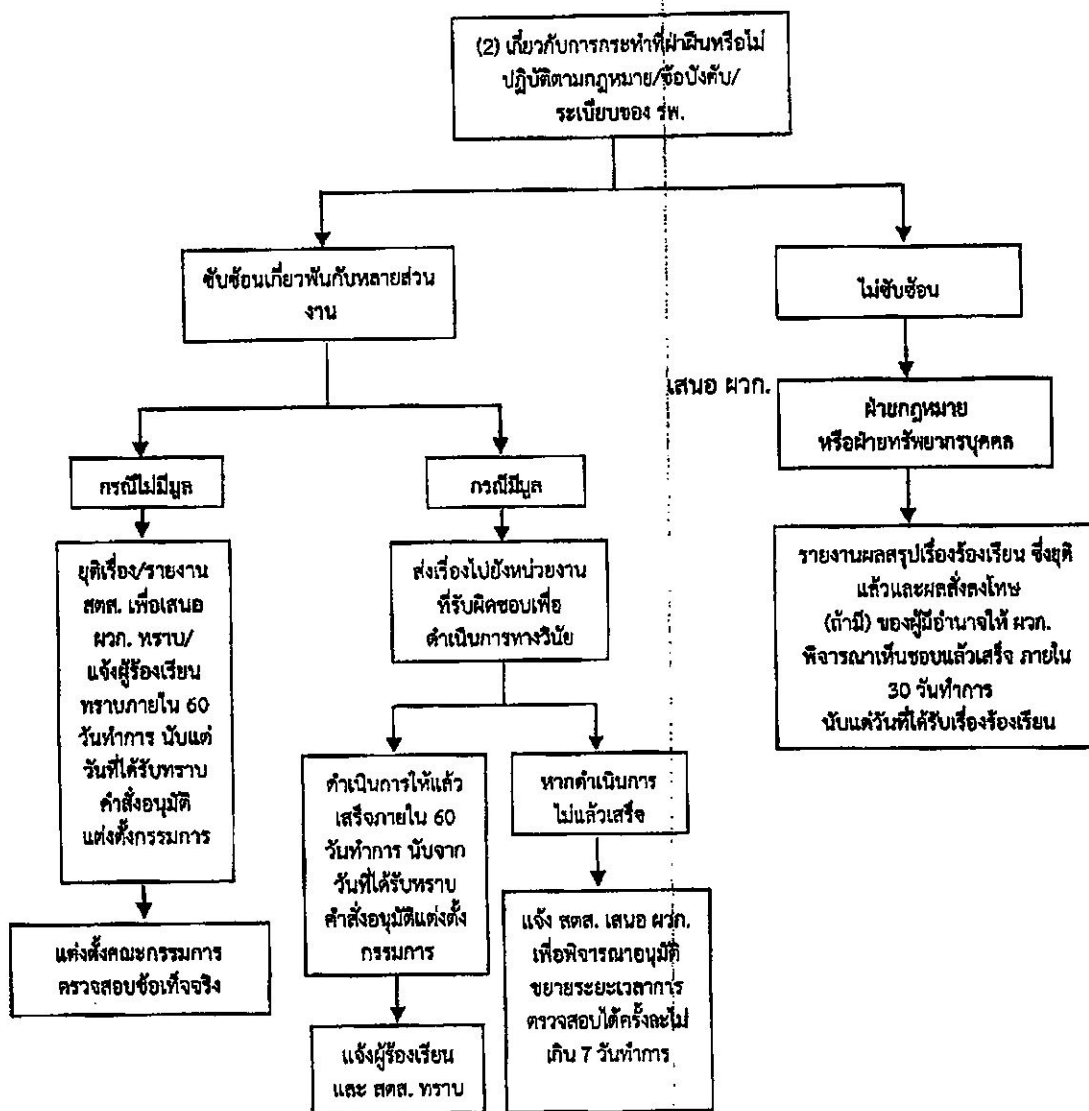
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

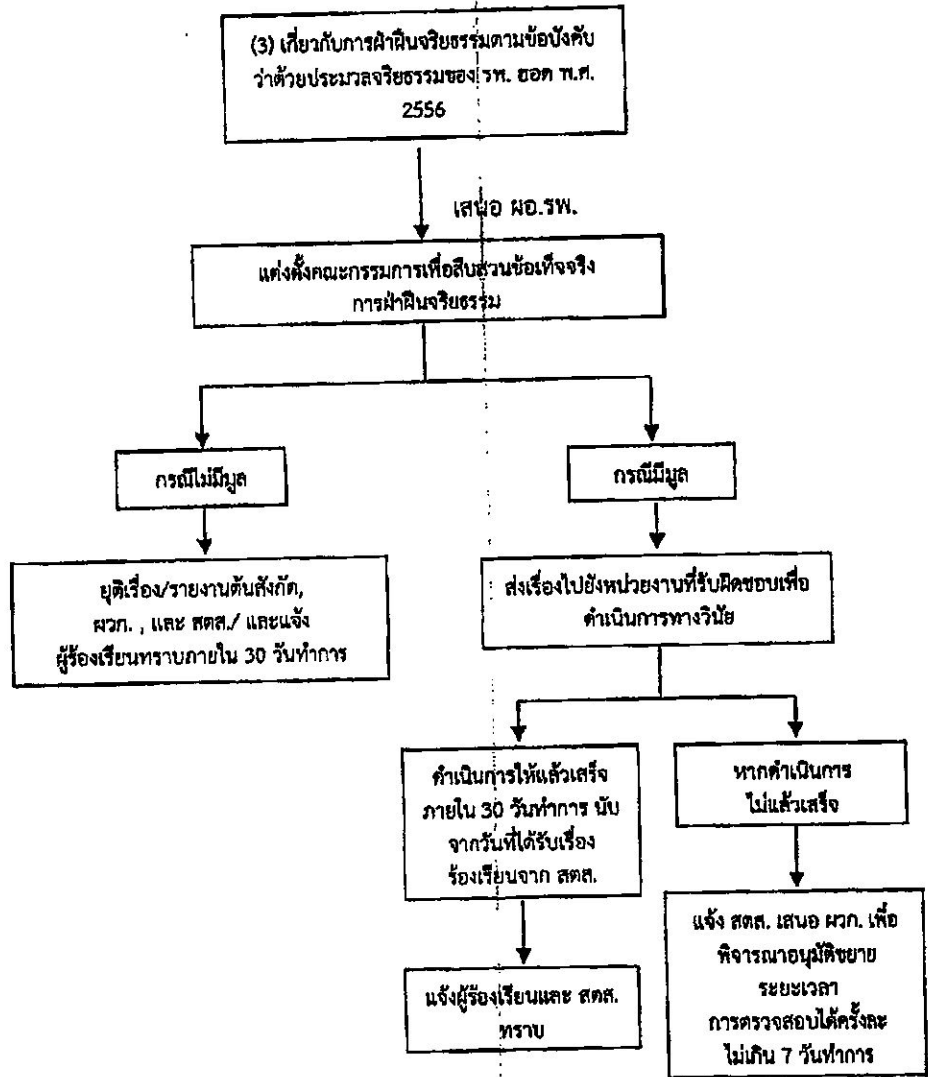
รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล ฮอด ต.ทางดง อ.ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.ทางดง อ.ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240</p> <p>3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.ทางดง 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. แผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ได้ออกหนังสือแจ้งการรับ 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 และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ หรือผู้อำนวยการ หรือ คณะกรรมการ โรงพยาบาลฮอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>6. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ ครั้งละไม่เกิน 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"> 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. ขั้นตอนการรับซื้อเรื่องเรียนและวิธีพิจารณาซื้อเรื่องเรียน







11. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้อยเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน