



**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปี ๒๕๖๘**

**โรงพยาบาลฮอด
ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่**

**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
กระทรวงสาธารณสุข**

สารบัญ

๑. หลักการและที่มา	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๔. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๕. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	๒-๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๗. การพิจารณาการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๕
๘. ระยะเวลาการดำเนินการ	๖
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖-๗
๑๐. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน	๘-๙
๑๑. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๑๐

๑. หลักการและที่มา

โรงพยาบาลฮอด ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลฮอดสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลฮอดจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

๒.๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ต้องกับความต้องการ

๒.๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถ กำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

๓.๒ จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

๓.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

๓.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๔๖ ๑๑๙๕-๖ ต่อ ๓๐๑

๓.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด hod@hodhospital.go.th

๔. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทน โรงพยาบาลฮอด กระทำการทุจริตหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของโรงพยาบาลฮอด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยโรงพยาบาลฮอดส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผลของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับโรงพยาบาลฮอดด้วย

๕. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

๕.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

๕.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinaton) ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

๕.๓ ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการ

๕.๓ ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการ แขนงโรงพยาบาลฮอด ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจรรยาบรรณของโรงพยาบาลฮอด

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

๕.๔ ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฮอด ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน

๕.๕ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฮอด

๕.๕.๑ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหา ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือ การกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็น นายหน้าประกันภัย พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยสำนักตรวจสอบ เป็นผู้ตรวจสอบและ/ หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๕.๒ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย หรือระเบียบของโรงพยาบาลฮอด ดำเนินการโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลและ/หรือฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๕.๓ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ตามข้อบังคับโรงพยาบาล ฮอด ว่าด้วยประมวลจรรยาบรรณของโรงพยาบาลฮอด ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง การฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

๕.๕.๔ กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕.๕.๑ หรือข้อ ๕.๕.๒ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับ หลายหน่วยงาน ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๕.๕ ในกรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด หรือพนักงานตรวจสอบเป็นผู้ถูกร้องเรียน ผู้มีอำนาจระดับเหนือขึ้นไป (นพ.สสจ.) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ ตามความเหมาะสม

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๖.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร)

- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
โรงพยาบาลฮอด

- รายละเอียดการร้องเรียน

- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๖.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปิดปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ
- พนักงานและลูกจ้างโรงพยาบาลฮอด ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อโรงพยาบาลฮอด จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงพยาบาลฯ ดังนี้

๗.๑ ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

๗.๒ ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้าง โรงพยาบาลฮอด ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางโรงพยาบาลฮอด ดังนี้

๗.๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

๗.๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๗.๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นหนายกต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๗.๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

๗.๒.๕ คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุผลและผลของเรื่อง

****ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง****

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๘.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๔ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๘.๕ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลฮอด คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๖ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๘.๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ

๘.๗ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๘.๕ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ๓.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.หางดง อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ ๓.๒ จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.หางดง อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ ๓.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฮอด ต.หางดง อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ ๓.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๔๖ ๑๑๙๕-๖ ต่อ ๓๐๑ ๓.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด E-mail: hod@hodhospital.go.th	มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ครอบคลุมรวมทั้งหมด ๖ ช่องทาง

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</p> <p>๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๔. แผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ได้ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน</p> <p>ระยะเวลาการดำเนินการ</p> <p>๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)</p> <p>๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๔. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>๕. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือคณะกรรมการโรงพยาบาล คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๖. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ</p> <p>๗. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ</p>	<p>ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป</p> <p>กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <p>๑. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓. กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ (กรณี ๑) - ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (กรณี ๒)

10. ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน





