



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร
โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ

และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันและเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ทราบรายเดือน

๓. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียนและข้อชมเชย หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ

เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

จุดรับข้อร้องเรียน/ข้อชมเชย/การทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร (Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ และศูนย์ดำรงธรรม ของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร เป็นผู้รับผิดชอบ

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ โรงพยาบาล /หัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาล
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบในเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ห้องฉุกเฉิน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอกสังกัดโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๑ วันทำการ หมายถึง การเริ่มนับตั้งแต่วันทำการที่รับเรื่องหรือดำเนินงาน ไปจนถึงวันทำการวันถัดไป เช่น เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยได้รับบันทึกเรื่องเรียนในวันศุกร์ ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันจันทร์ เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อชมเชยออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, ข้อชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบทั่วไป)	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเล็กน้อย ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสิทธิการรักษาพยาบาล	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบเล็กน้อย (ข้อร้องเรียน และข้อชมเชยที่แก้ไขได้ง่าย)	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และที่การทูลจริต ประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเพียงหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบใหญ่ (ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบที่แก้ไขได้ยาก)	-ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร / หัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาล /คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร รวมทั้ง ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบที่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโรชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ - เรื่องที่ผิดต่อข้อบัญญัติทางกฎหมาย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (ถ้าดำเนินการเกิน ๓๐ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า)	คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียน ข้อ ชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบ นอกเหนือ อำนาจ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของ ตลาดในท้องถิ่น	๑ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ข้อ ชมเชย และ การทุจริต ประพฤติกมิ ชอบของทุก หน่วยงาน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา



เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ฯ								
๒. รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบ					} ๑ วันทำการ			
๓. พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบ								
๔. พิจารณาระดับข้อร้องเรียนข้อชมเชย และ การทวงจิต ประพฤติมิชอบ								
						ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ ระดับ 1, 2, 3, 4		
๕. ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทวงจิต ประพฤติมิชอบ ๕.๑ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทวงจิต ประพฤติมิชอบระดับ ๑ - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน								

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาโคร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาโคร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๕.๒ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ - ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง - สรุปข้อเท็จจริง - ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน <p>และสำเนาแจ้ง จนท. รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ</p>		<p>ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒</p>						

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาคโร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนาคโร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๕.๓ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชย โรงพยาบาล - พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย การทุจริต ประพฤติมิชอบ <ul style="list-style-type: none"> ● ระดับโรงพยาบาล <ul style="list-style-type: none"> - ทำวาระเสนอที่ประชุมกรม - กรมพิจารณาสั่งการ ● ระดับหน่วยงาน <ul style="list-style-type: none"> - ทำบันทึกแจ้งงานรับผิดชอบ - ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง - สรุปข้อเท็จจริง - ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และสำเนาให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ - ทำหนังสือแจ้งจุดรับข้อร้องเรียน 	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓			๑ วันทำการ	ระดับหน่วยงานส่วนกลาง			
				๑ วันทำการ	ระดับกรม			
				๑ วันทำการ				
				๑ วันทำการ				
				๒๐ วันทำการ				
				๔ วันทำการ				
		แจ้งกลับ		๑ วันทำการ				
			สำเนา					
							๑ วันทำการ	

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจริต ประพฤติมิชอบ		หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๕.๔ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / ร้องเรียนกับ จนท. ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที - กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย/โทรสาร ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก และทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย 		<p>ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๔</p> <pre> graph TD A(()) --> B[] B --> C[] C --> D(()) D --- E[] E --> F[] </pre>						
			<p>แจ้งกลับ</p> <p>๑ วันทำการ (นับรวมขั้นตอนที่ ๒-๔ ด้วย)</p>		๑ วันทำการ			

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ		หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียนฯ โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	ที่ประชุม โรงพยาบาล พระอาจารย์ แบน ธนากโร	หน่วยงาน ภายนอก	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า หน่วยงาน
		ผู้บริหาร	จนท. รับข้อร้องเรียนฯ					
<p>๖. ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ</p> <p>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑</p> <p>- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒</p>	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ			ระดับ ๒, ๓				
<p>๗. สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ</p> <p>- สรุปและทำหนังสือส่งข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ</p> <p>- สรุปข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ ภาพรวม โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร</p> <p>- ทำหนังสือส่งสรุป</p>	ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจรีต ประพตติมิชอบ ระดับ ๑ - ๔			ระดับ ๑ - ๔				

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

ผู้บริหาร

๑. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน
๒. พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นผู้ที่มีจิตบริการเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ
๓. กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานที่ชัดเจน
๔. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ให้ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล พระอาจารย์แบน ธนากโร ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๔๒-๓๐๘๑๒๓ ต่อ ๑๓๕ – ๑๘๑ โทรสาร ๐๔๒-๓๐๘๑๒๓ ต่อ ๑๑๑, ๑๓๕)

ขั้นตอนที่ ๒ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ ระหว่างเวลาราชการ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และ การทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีสายร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่รับ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิ ชอบ ณ จุดรับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยของ หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ(นับจาก วันที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง ร้องเรียน)	-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อ ร้องเรียน ข้อชมเชย และ การทุจริต ประพฤติมิชอบ / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันศุกร์ (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร
๓. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ต้องถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ – ๔)

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบนั้นๆ ว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขติดต่อกลับให้ถือว่าเป็นการร้องเรียนที่ไม่มีมูล / บัทรสนแท้
๒. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ไม่มีมูลความจริง ให้เก็บเรื่องไว้เป็นอันเสร็จสิ้นการดำเนินงานในข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบนั้น
๓. หากพิจารณาว่าข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ มีมูลความจริง ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ)
๔. ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ – ๔)

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

- พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามระดับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ๕ ระดับ ได้แก่
 - ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล (ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ทั่วไป)
 - ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบเล็ก (ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่แก้ไขได้ง่าย)
 - ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบใหญ่ (ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ที่แก้ไขได้ยาก)
 - ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔ ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ นอกเหนืออำนาจ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร
- ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ (ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒ – ๔)

ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๕.๑) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๑

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

- หากพิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ นั้น เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๑ ให้ดำเนินการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียนทันทีตามช่องทางต่างๆ ที่มีการร้องเรียน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ(ระยะเวลาดังกล่าว นับรวมขั้นตอนที่ ๒-๔)
- บันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนากโร

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าจะนำข้อมูลนี้ไป นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป

ช่องทาง	ประเภท	วิธีการแจ้งหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน
ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่รับข้อ ร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ณ จุดรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการ ทุจริต ประพฤติ มิชอบ ของหน่วยงาน	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อคิดเห็น และแจ้งให้ทราบว่าจะนำข้อมูลนี้ไป นำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- กล่าวขอบคุณผู้ร้องเรียนสำหรับข้อชมเชย - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนทันที หากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหรือ เสาะหาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และจะติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลในวันถัดไป
หนังสือ / จดหมาย	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ข้อชมเชย	- ทำหนังสือขอบคุณส่งไปให้ผู้ร้องเรียน - ทำบันทึกข้อความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	- กรณีที่เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยมีข้อมูลอยู่แล้ว ให้ทำหนังสือแจ้ง ข้อมูลกลับไปให้ผู้ร้องเรียนได้ทันที - กรณีที่ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกข้อความขอข้อมูลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๑

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามสิทธิการรักษาพยาบาล และการย้ายสถานบริการ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับบริการ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ธานากโรมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับ ไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒

- ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้รับทราบข้อมูลก่อน จัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจา ไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจ

ให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ จากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง โดยอาจประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ขอเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามข้อเท็จจริงจากพยานที่เกี่ยวข้อง สอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน หรือสอบถามไปยังผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

- สรุปข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจสรุปให้เห็นถึงประเด็นการร้องเรียน เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ในการร้องเรียนขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทาง วิธีการแก้ไข/ปรับปรุงของหน่วยงาน

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ วันทำการ

- ทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและสำเนาแจ้งเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบทราบ

๒. ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ วันทำการ

๓. หากดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนและข้อชมเชยเกิน ๑๕ วันทำการ ต้องทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าด้วย

ตัวอย่างการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๒

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทาง โทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้ง

กลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ไปยังเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๔ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๕.๓) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓

- ทำบันทึกแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ฌนาโคร

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ฌนาโคร เพื่อดำเนินการต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ฌนาโคร ภายใน ๑ วันทำการ

๕.๔) ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / Email / ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ นอกเหนืออำนาจ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ฌนาโคร ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบ โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ฌนาโคร และแนะนำหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน เป็นต้น
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทูลจัต ประพฤติมิชอบ ภายใน ๑ วันทำการ

- กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ / จดหมาย / โทรสาร

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบ

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร ให้จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป
๒. กำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนข้อชมเชยและการทูลจัต ประพฤติมิชอบภายใน ๑ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๑ กรณีที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบระดับ ๒ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ และข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ ระดับ ๓ ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
2. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน และข้อชมเชยทราบ ภายใน 3 วันทำการ

- ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ 2

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. ทำหนังสือติดตาม ครั้งที่ ๒ หลังจากติดตามครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน เป็นเวลา ๑๐ วันทำการ
๒. หากไม่ได้รับรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำบันทึกข้อความรายงานให้รองอธิบดีโรงพยาบาล พระอาจารย์เบน ชนาโครที่ได้รับมอบหมายทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เร่งรัดการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้อง
๒. จัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้า และสำเนาหนังสือฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชยและการทุจริต ประพฤติมิชอบ

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนาโคร และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนข้อชมเชย และการทุจริต ประพฤติมิ ให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลพระอาจารย์เบน ชนาโคร ทราบ ทุกเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
พฤติกรรมทำให้บริการ	-	-	-	-	-
ทุจริตประพดมิชอบ	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน,ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน หากโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ได้รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหา แจ้งผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปลวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและการแก้ไขปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรในโรงพยาบาลพระอาจารย์แบน ธนากโร ได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือนี้โดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง