



คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

ตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสซึ่งเป็นกลยุทธิ์สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร เพื่อรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ได้ข้อยุติโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการ และเหตุผล	๑
คำนิยาม	๒
วัตถุประสงค์	๓
ขอบเขต	๓
ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	๖
แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	
รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน หน่วยงานฯ	

หลักการ และเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” สำนักงาน ป.ป.ช. มีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ จากความสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกและตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนเคลื่อนการที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งใน ระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ในระดับประเทศถูกกำหนดให้เป็น (๑) กลไกการขับเคลื่อนและถูก กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามงบประมาณลักษณะบูรณาการ การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบใน ภาครัฐ (๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวทางนโยบายของคณะกรรมการ ต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ(คตช.) โดยมีศูนย์อำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) เป็นกลไกหลักในการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต(ศปท.) (๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกัน การทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ เป็นต้น มาจนถึงปัจจุบัน และ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูป มาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ” โดยคณะกรรมการการวิสามัญขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศส่วนระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น (๑) เครื่องมือในการยกดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย (๒) เครื่องมือในการวัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ ๑๖.๕ เรื่อง การลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการ ทุจริตให้เข้าข้างและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกัน ปราบปราม การทุจริตและประพตติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริม คุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๔) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม

การทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการป้องกันปราบปราม (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชาที่มีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการจัดการ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานใจ โรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

“ช่องทาง” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๔

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ของโรงพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือ ดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้ง กำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ทราบทุกไตรมาส

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๕๕๓๑๐๗๗

๓) หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ เลขที่ ๑๖๕ ถนนบางลี่ – หนองวัลย์เปரிய ตำบลสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๕๕๓๑๑๘๙

๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

๕) ทาง Internet : <http://somdej17.moph.go.th> เมนู “ร้องเรื่องร้องเรียน”

๖) เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ ,โทร ๑๓๓๐

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายใน หน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ประสานใจ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ โดย เจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด สุพรรณบุรี	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่ง หนังสือให้ศูนย์ประสานใจ

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน แก่ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเทห์ ให้ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหาร ทัวไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์ประสานใจ

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้คณะกรรมการไต่ถาม

/ขั้นตอนที่...

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ไกล่เกลี่ย รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง
- ๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

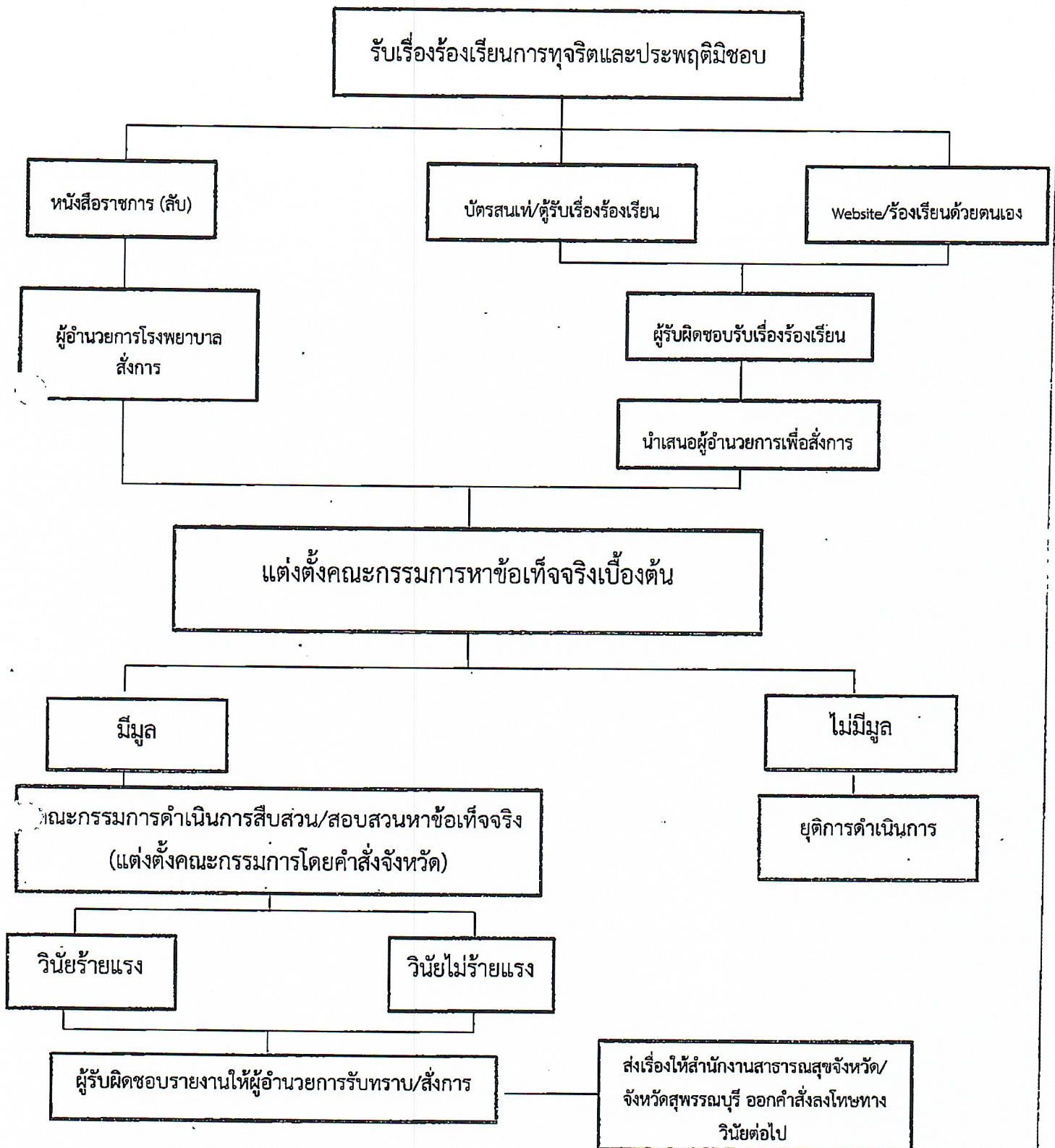
- ๑) ศูนย์ไกล่เกลี่ย รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน
- ๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗



๑. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียนระบุตัวตน ให้ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตน ให้ผู้รับผิดชอบนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการให้หัวหน้ากลุ่มงานทบทวน/วางมาตรการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานต่อไป

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน () การติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๑. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

๒. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑.....

.....

๒.๒.....

.....

๒.๓.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน...โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ไตรมาสที่..... ปีงบประมาณ พ.ศ.

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....
ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร ๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น
๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง