# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแม่ออน โทร 053 880745

**ที่** ชม 0032.301.10/ 461 **วันที่** 1 มีนาคม 2565

**เรื่อง** การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้านการส่งเสริมความโปร่งใส นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน จึงขออนุมัติดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ออน

(นางสาวนิตยา จักร์แก้ว)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

**อนุมัติ**

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน

# คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่ออน อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

# คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ออน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแม่ออน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ออน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องงร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่ออน

# สารบัญ

หน้า


| | |
|---|---|
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| ระยะเวลาการให้บริการ | 2 |
| วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ | 2 |
| การบันทึกรับข้อร้องเรียน การประสานหน่วยงานและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ | 3 |
| การตอบสนองเรื่องร้องเรียน | 3 |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน | 4 |
| ช่องทางการร้องเรียน | 6 |
| แบบใบรับข้อร้องเรียน | 7 |
| คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน | 8 |

**การดำเนินงานแก้ไขปัญหากรณีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ออน**

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ซึ่งได้นำมาตรการทางวินัย ปกครอง มาใช้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด โดยมอบหมายสำนักงาน ป.ป.ท. ให้แจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจริงจัง ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่ออน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ออน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

**2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ออน**

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ออน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**3. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ออน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ออน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

**5. วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้การดำเนินงานในด้านการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ออน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

**6. คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และ ลูกจ้างชั่วคราว ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลแม่ออน ได้กระทำความผิดทางวินัย เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ การพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลแม่ออน การบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลแม่ออน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนในสังกัดโรงพยาบาลแม่ออน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**7. ประเภทของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

7.1 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน ตัวอย่างเช่น

- การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่สุจริตหลายประการ
- การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่โปร่งใสหลายประการ
- การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยการกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนระดับตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายที่ไม่ชอบธรรม

7.2 ด้านวินัยข้าราชการ หมายถึง กฎ ระเบียบต่างๆ ที่ได้วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นการควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น

- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว
- การเบิกจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งพิเศษ
- การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย

7.2 ประเด็นความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือต่อหน่วยงาน

**8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

**9. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

9.1 การใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ที่ชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

9.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลแม่ออน หรือบุคคลภายนอก

9.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ออน

9.4 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาขอมูลเพิ่มเติมได้ ในการดาเนินการตรวจสอบหาข่อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

9.5 ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อานวยการโรงพยาบาลแม่ออน
- เรื่องร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อานวยการโรงพยาบาลแม่ออน ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ออน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่ออน โดย
   - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน
   - ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
   - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน
   - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ออน ที่ www.maeonhospital.go.th
   - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่ออน เพื่อรับทราบ
4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน
5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน แจ้งให้ทราบภายใน 5 วัน

6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่ ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
7. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดาเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลเสนอผู้อานวยการโรงพยาบาลแม่ออน
9. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
10. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และ จัดเก็บเรื่อง

**11. วิธีการร้องเรียน**

โรงพยาบาลแม่ออน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้างานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา |
|---|---|---|
| - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |
| - ยื่นหนังสือเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |
| - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |
| - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ออน ที่ www.maeonhospital.go.th | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |
| - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |

**12. การตอบสนองเรื่องร้องเรียน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือ เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ทราบภายใน 15 วันทำการ

2. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ออน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**13. ช่องทางการร้องเรียน**

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน คือ

- ณ ห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล อาคารผู้ป่วยนอก เลขที่ 75 หมู่ 1 ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50130

- เขียนในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดให้ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลแม่ออน

2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053 880745 - 6

3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ออน www.maeonhospital.go.th หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

4. ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่ออน maeonhos@hotmail.com

คำสั่งโรงพยาบาลแม่ออน

ที่ ๒๘/ ๒๕๖๕

เรื่อง เปลี่ยนแปลงและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ออน

.....

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่ออน ที่ ๑๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำโรงพยาบาลแม่ออน นั้น

เนื่องจากประธานกรรมการได้เกษียณอายุราชการ และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้างจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่ออน ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑. นายสมมิตร สิงห์ใจ | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจารุนันท์ เกียรติประภาพร | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล | ตำแหน่ง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักร์ | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางลินดา อินพรหม | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางปาริชาต กริชนิกรกุล | ตำแหน่ง | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๗. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์ | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการ |
| ๘. น.ส.นิตยา จักรแก้ว | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | เลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

๒. เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

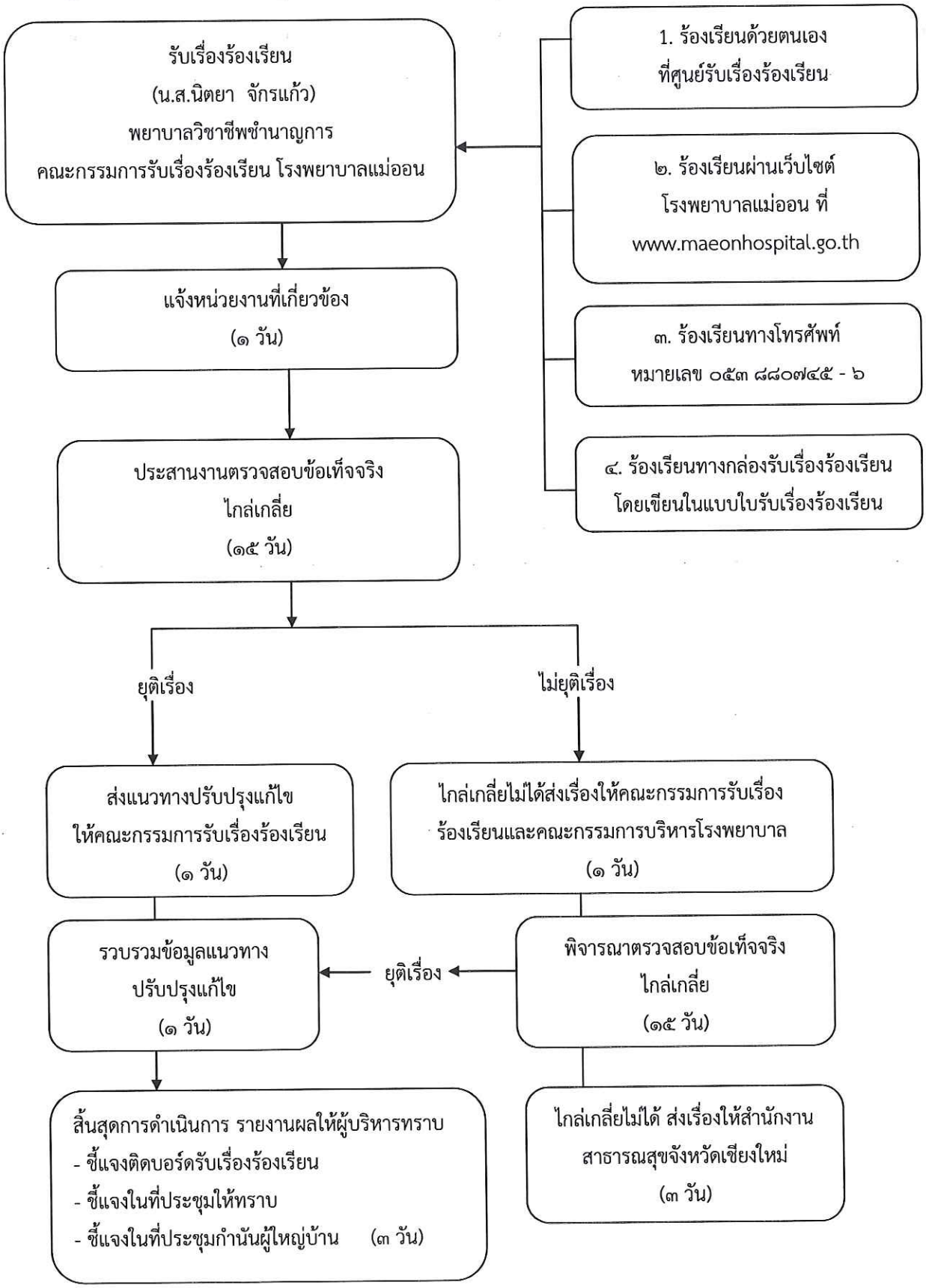
๓. จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ออน

**15. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**



16. แบบใบรับเรื่องร้องเรียน

**ใบรับเรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ**
**โรงพยาบาลแม่ออน**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ..... เวลา .....
ชื่อ นามสกุล ผู้ร้องเรียน .....
เรื่องที่ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จุดบริการ แผนก.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่ออน
วัน/เดือน/ปี 2 มีนาคม 2563
หัวข้อ การกำหนดมาตรการ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ออน ดังนี้

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
2. ช่องทางการร้องเรียน
3. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
5. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 และ วันที่ 31 สิงหาคม 2563

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ.....
.....
Link ภายนอก.....
หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
(นส.นิตยาสุทธิ์แก้ว)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่ 2 มี.ค. 2563

ผู้อนุมัติรับรอง
(นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ 2 มี.ค. 2563

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
(นายรุทธพล กองบุญเทียม)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ 2 มี.ค. 2563