



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ โทร ๐๔๕-๘๑๔๒๙๐

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๐๕๗

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๖๑ ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นั้น

๒. ข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ในหัวข้อ “EB ๑๐” “หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน”

๓. ข้อพิจารณา

๑. ขออนุญาตเผยแพร่แผนฯแก่ประชาชนทั่วไป ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน(ช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรม ITA) และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึกที่เสนอมาพร้อมนี้

(นางสาวธีรชญาณ์ วงษ์พันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายประวิทย์ เสรีขจรจารุ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลชุมชน

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชนคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลชุมชน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลชุมชนฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลชุมชน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลชุมชน

สารบัญ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๑
และประพตุมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	๔
๖. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work flow	๗

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับ การตอบสนอง ความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลชุมชน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมชน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลชุมชนทราบกระบวนการ

๒.๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของ รัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลชุมชน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยา ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาล ชุมชน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ **ข้อคิดเห็นต่างๆ** การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการ ตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลชุมชน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมชน การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

<http://www.khukhan.go.th/>

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลชุมชนได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลชุมชน คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลชุมชน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตินิชอบ

๔.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลชุมชน หรือบุคคลภายนอก

๔.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน

๔.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ ขอบเขต

เริ่มจากหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลชุมชน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมชน การทุจริตและประพฤติมิชอบ” <http://www.khukhan.go.th/> ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน (รายเดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมชน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลชุมชนโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมชน การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

<http://www.khukhan.go.th/>

(๒) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน พิจารณาลงนาม

(๕) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

(๙) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

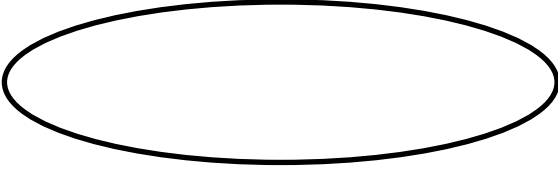

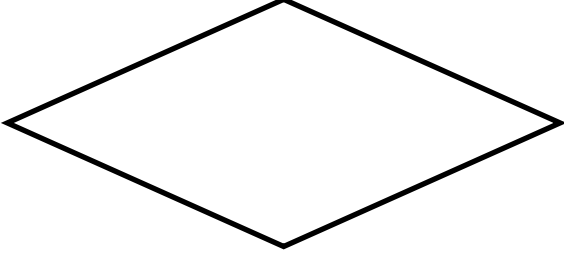

(๑๐) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)

(๑๑) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดเก็บเรื่อง

๕.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคณูมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๓๐ นาที	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๔	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๕	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๖	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๘	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนพิจารณา	๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคณูมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๑๑	(๑๑) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

หัวข้อ : EB๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คำสั่งโรงพยาบาลชุมชน เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธีโรงพยาบาลชุมชน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลชุมชน
๓. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวธีรชญาณ์ วงษ์จันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายประวิทย์ เสรีขจรจรัส)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสนั่น เทียนทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔