	<b>ระเบียบปฏิบัติ (WORK INSTRUCTION)</b>	รหัสเอกสาร : WI-
	เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพร่	ทบทวนครั้งที่ : 1
ชื่อหน่วยงาน :	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	วันที่อนุมัติ :
ผู้ตรวจสอบ :	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	ผู้อนุมัติ :

#### 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 2) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนในโรงพยาบาลแพร่ ใช้ดำเนินการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

#### 2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้กับทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลแพร่

#### 3. ผู้รับผิดชอบ

- 1) ผู้รับเรื่องเบื้องต้น
- 2) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนโรงพยาบาลแพร่
- 3) บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

#### 4. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้รับบริการ, ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ผู้รับเรื่องเบื้องต้น** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายในการการรับข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

## 5. รายละเอียดการปฏิบัติ

### 1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน

- (1) กรณีสามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ ให้ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น ประสานตอบกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “ขออภัยที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ .....(ชื่อผู้ประสาน)....จะรับเรื่องไว้เพื่อตรวจสอบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ และจะดำเนินการแจ้งกลับให้เร็วที่สุด”
  - (2) กรณีรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Facebook ผู้รับเรื่องเบื้องต้น ประสานกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “โรงพยาบาลแพร์ขอขอบคุณในคำแนะนำบริการ ใคร่ขอทราบเบอร์โทรติดต่อกลับ เพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม”
- ๒) ผู้รับเรื่องเบื้องต้น สอบถามเรื่องราวจากผู้ร้องเรียน แล้วบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์ม ๑)
- 3) ผู้รับเรื่องเบื้องต้นส่งเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้เกี่ยวข้องภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้ข้อเสนอแนะ
  - 4) ผู้เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร์ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)
  - 5) ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร์ตอบกลับผู้ร้องเรียน
  - 6) ส่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนให้กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานเพื่อรวบรวม และสรุป

## 6. เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2555). คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค. สืบค้นจาก

<http://odpc9.ddc.moph.go.th/DPC5/WorkManual2/s2.1-1.pdf>

กรมแพทย์ทหารเรือ. (2561). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน. สืบค้นจาก

<http://app.nmd.go.th/pmqa/app/pmqa/documents/category3/26062018/คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน.pdf>

## 7. ภาคผนวก

**ช่องทางรับข้อร้องเรียน**

**ผู้รับเรื่องเบื้องต้น**

กล่องรับความคิดเห็น และ  
จดหมาย

ศูนย์คุณภาพ

มีชื่อ+เบอร์โทร

ดำเนินการตอบตามขั้นตอนฯ

ไม่มีชื่อ + เบอร์โทร

รวบรวมปัญหา ชี้แจงทาง  
บอร์ดบอกกล่าวแล้วความ

E-mail สายตรงผู้บริหาร

คุณพรพิมล



**ขั้นตอนการดำเนินการ**

ประชาสัมพันธ์

คุณปิยธิดา

**ผู้รับเรื่องเบื้องต้น** ประสานตอบกลับด้วยข้อความ

“ขอภัยที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ .....จะรับเรื่องไว้เพื่อตรวจสอบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ และจะดำเนินการแจ้งกลับให้เร็วที่สุด”

↓

สอบถามเรื่องราวจากผู้ร้องเรียน (บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม ๑)

ศูนย์รับข้อร้องเรียน (สิทธิ)

คุณชวพิศ  
คุณกนกกาญจน์

ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องภายใน ๒๔ ชั่วโมง

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- การดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ

นิติกร

คุณกรรณิการ์

ผ่านหัวหน้าศูนย์คุณภาพ/นพ.อลงกรณ์/  
คุณอรุณี/คุณประทุมทิพย์  
(ผู้อำนวยการ+รองแพทย์)

โทรศัพท์สายตรง

คุณอรุณี

ตอบกลับผู้ร้องเรียน ด้วยข้อความ...

Facebook

คุณปิยธิดา

ประสานตอบกลับด้วยข้อความ

“โรงพยาบาลแพร์ขอขอบคุณในคำแนะนำบริการใคร่ขอทราบเบอร์โทรติดต่อกลับ เพื่อขอทราบละเอียดเพิ่มเติม”

แบบบันทึกข้อร้องเรียน รพ.แพร่

๑. วันที่ และเวลาที่ประสานกับผู้ร้องเรียน.....

๒. เรื่องที่ร้องเรียน .....

๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง .....

๔. เนื้อหา .....

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

๕. ประเด็นความต้องการ.....

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

๖. การดำเนินการเบื้องต้น.....

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

ผู้รายงาน

.....

**ช่องทางรับข้อร้องเรียน**

**ผู้รับเรื่องเบื้องต้น**

กล่องรับความคิดเห็น และ  
จดหมาย

E-mail สายตรงผู้บริหาร

ประชาสัมพันธ์

ศูนย์รับข้อร้องเรียน (สิทธิ)

นิติกร

โทรศัพท์สายตรง

Facebook

ศูนย์คุณภาพ

คุณพรพิมล

คุณปิยธิดา

คุณชานพิศ  
คุณกนกกาญจน์

คุณกรรณิการ์

คุณอรุณี

คุณปิยธิดา

มีชื่อ+เบอร์โทร  
ไม่มีชื่อ + เบอร์โทร

ดำเนินการตอบตามขั้นตอนฯ  
รวบรวมปัญหา ชี้แจงทาง  
บอร์ดบอกกล่าวเล่าความ

**ขั้นตอนการดำเนินการ**

**ผู้รับเรื่องเบื้องต้น** ประสานตอบกลับด้วยความ  
“ขอภัยที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ .....จะรับ  
เรื่องไว้เพื่อตรวจสอบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ  
และจะดำเนินการแจ้งกลับให้เร็วที่สุด”

สอบถามเรื่องราวจากผู้ร้องเรียน  
(บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม ๑)

ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องภายใน ๒๔ ชั่วโมง

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- การดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ

ผ่านหัวหน้าศูนย์คุณภาพ/นพ.อลงกรณ์/  
คุณอรุณี/คุณประทุมทิพย์  
(ผู้อำนวยการ+รองแพทย์)

ประสานตอบกลับด้วยความ  
“โรงพยาบาลแพร์ขอขอบคุณในคำแนะนำบริการใคร่ขอ  
ทราบแนวข้อร้องเรียนต่อไป เพื่อความรวดเร็ว

กระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแพร์



คุณธรรมและความโปร่งใส

คือหัวใจของการบริหาร


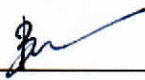

ปฏิบัติหน้าที่มีธรรมาภิบาล

องค์กรย่อมผ่านการประเมิน



โรงพยาบาลแพร์  
Phrae Hospital

คู่มือการปฏิบัติงาน/กระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลแพร์

ผู้รับผิดชอบ	 _____
	( นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี ) นิติกร
ทบทวนโดย	 _____
	( นางบุษบา พริบไหว รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ITA
อนุมัติโดย	 _____
ตำแหน่ง	( นายदनัย ภัทรเจียรสกุล ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

ฉบับที่ 1

แก้ไขครั้งที่ 2

วันที่บังคับใช้ 2 มีนาคม 2563

สถานะเอกสารควบคุม

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลแพร์**

**๑. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลแพร์ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลแพร์ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลแพร์ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลแพร์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption>

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

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลแพร์ได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานนิติการ โรงพยาบาลแพร์

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานนิติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลแพร์

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน



## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวรราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม การตอบสนองประชาชน คุณภาพวัสดุประสงคที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ 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)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลแพร์ หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแพร์

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์ว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของงานนิติการ โรงพยาบาลแพร์ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลแพร์ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลแพร์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption>

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติการ แต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ (รายเดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของโรงพยาบาล แพทย์ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาล แพทย์ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนัท (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาล แพทย์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตคอร์รัปชัน”

<http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption>

(๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

(๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์

(๙) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

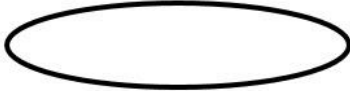

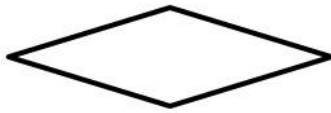

(๑๐) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์ฯ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ  (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์ (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ งานนิติการ

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่  
ตามประกาศโรงพยาบาลแพร่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : .....งานนิติการ.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : .....</p> <p>หัวข้อ : คู่มือบริหาร/จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลแพร่.....</p> <p>.....</p> <p>วันเริ่มต้นเผยแพร่ : .....</p> <p>วันสิ้นสุดเผยแพร่ : .....</p> <p>รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ไฟล์ประกอบ : <input checked="" type="checkbox"/>ไฟล์เอกสาร <input type="checkbox"/>ไฟล์รูปภาพ <input type="checkbox"/>ไฟล์บีบอัด จำนวนไฟล์.....1.....ไฟล์</p> <p>Link ภายนอก : .....</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)</p> <p>ตำแหน่ง .....นิติกร.....</p> <p>วันที่.....31เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ....2566</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>(.....นายวิจิตร โชติปฏิเวชกุล.....)</p> <p>ตำแหน่ง .....ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่</p> <p>หัวหน้ากลุ่มงาน .....</p> <p>วันที่.....31เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ....2566</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....นิติกร.....</p> <p>วันที่.....31เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ....2566</p>	