

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

จังหวัดอุบลราชธานี

.....

## หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์
- ทางโทรศัพท์
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

**ขั้นตอนที่ ๑** โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

**ขั้นตอนที่ ๒** ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ขั้นตอนที่ ๓** สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาลงนาม

**ขั้นตอนที่ ๔** ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

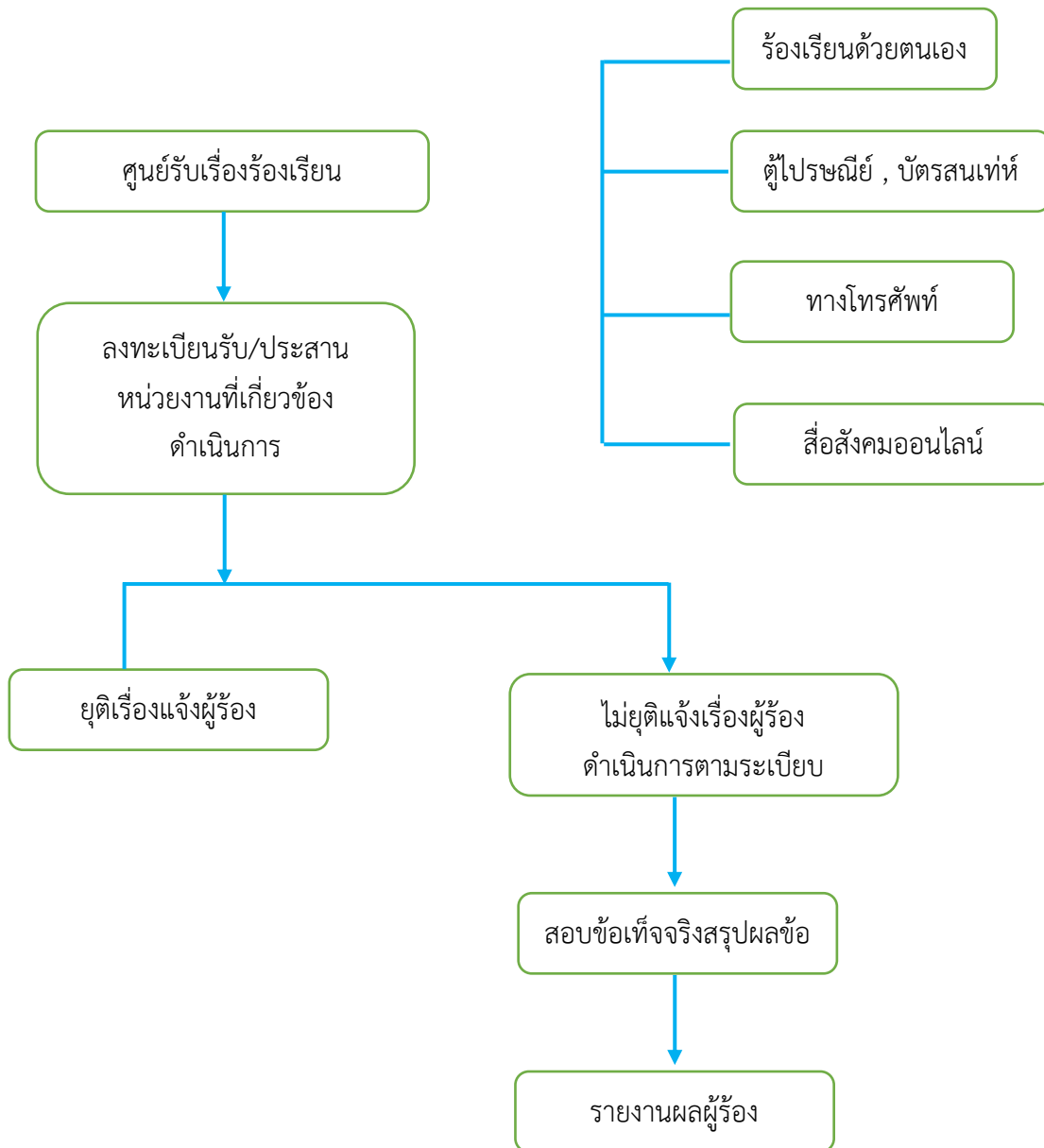
**ขั้นตอนที่ ๕** แจ้งผู้ร้องเรียน ( กรณีมีชื่อ / ที่อยู่ / หน่วยงานชัดเจน ) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน **ขั้นตอนที่ ๖** ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล

**ขั้นตอนที่ ๗** ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ สรุปลักษณะ

**ขั้นตอนที่ ๘** จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่อง เป็นข้อมูลของโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่

เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

### การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ตู้ไปรษณีย์ (โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ ๙๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลสว่าง อำเภอสว่างวีระวงศ์

จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐)

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๘๕ - ๒๒๙๙

๓) สื่อสังคมออนไลน์

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) –ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนิน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

### การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ตู้ไปรษณีย์ ตู้ไปรษณีย์ (โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ ๙๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลสว่าง อำเภอสว่างวีระวงศ์

จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐)

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๘๕ - ๒๒๙๙

๓) สื่อสังคมออนไลน์

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลบนบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

ตามประกาศโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๘

สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘

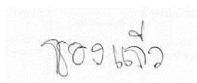
หัวข้อ : มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล : มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกรองแก้ว สมโคตร)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางธัญวลัย ช่างชิง)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายอภิสิทธิ์ บุญส่ง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘