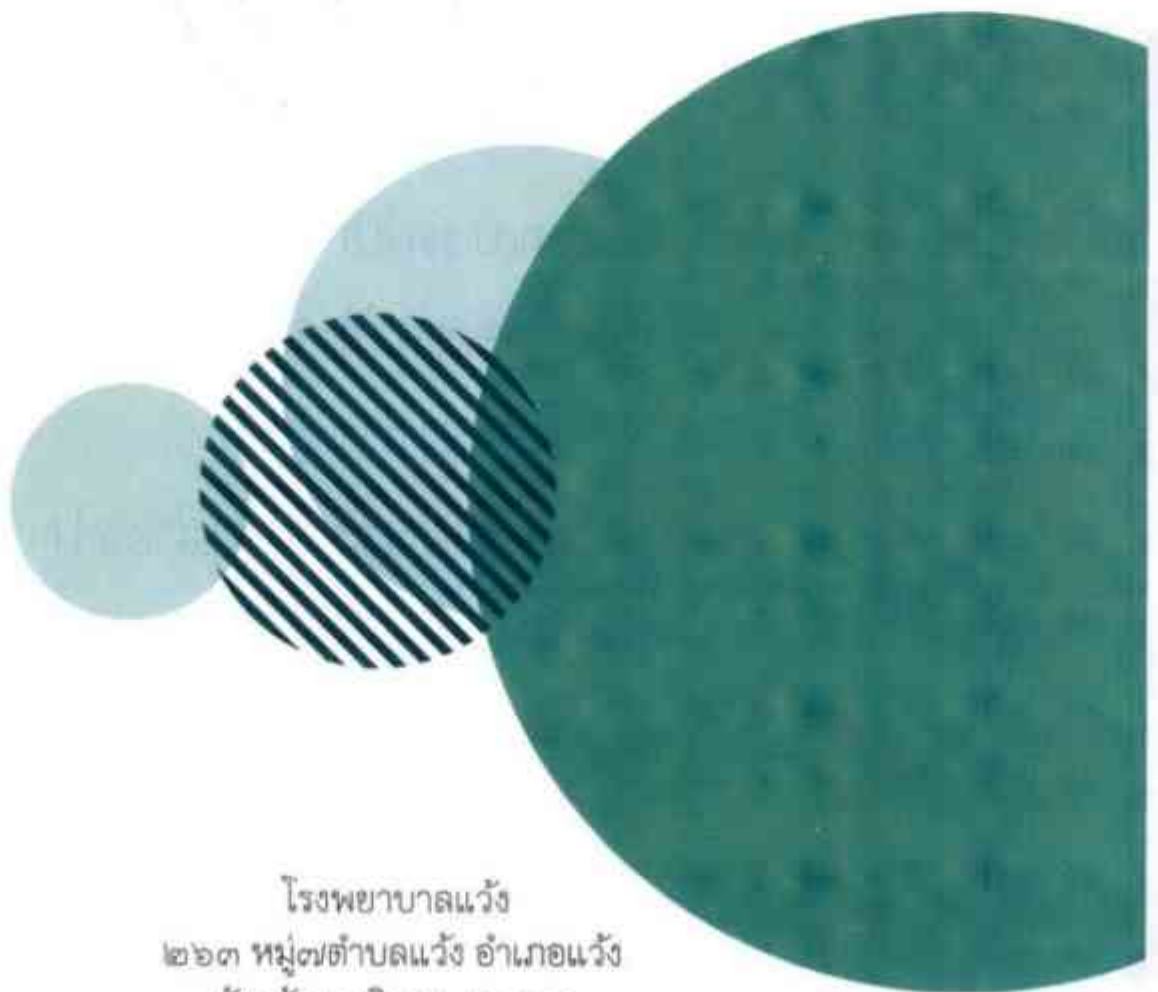




คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



โรงพยาบาลแวง
๒๖๓ หมู่๗ตำบลแวง อำเภอแวง
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๕ ๙๔๔๑ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๖๕ ๙๑๕๖



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแวง

ผู้รับผิดชอบ _____ พจนินา สุพรรณ

(นางพรรณทิพา สุขเพชร)

ตำแหน่ง _____ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ _____

(นางกมลรัตน์ เหมมูล)

ตำแหน่ง _____ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติโดย _____

(นายวันเตาเพ็ก แวดือราแม)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุคีริน รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแวง

คำนำ

โรงพยาบาลแวง มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงประสานติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

โรงพยาบาล จึงทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้บุคลากรรับผิดชอบในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๓
๒ ระบบบริหารจัดการ	
๒.๑ สถานที่ตั้ง	๔
๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๒.๓ ผู้รับบริการ	๔
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง	๖
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
๒.๗ คำจำกัดความ	๖
๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ แผนผังกระบวนการงาน	
๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจ่ายเงินช่วยเหลือ ม.๔๑	๙
๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	๑๑
๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน	๑๓
๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๑๓
๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๕ ภาคผนวก	
๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๕
๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๑๕
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแฉ่ง	
๕.๒ แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแฉ่ง	๑๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังจันทน์มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๑๓) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ รวมถึงประสาน ติดตาม อย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการที่กำหนด ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันทีและให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตราว่างชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดอัตราว่างชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิใช่หลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้น ออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิมหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ที่ให้ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่นี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสนองตอบต่อประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านปราบปราม (๓) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบหรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพผลทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ รวดเร็ว กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึกการงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

- ๒.๒ เด็ดขาด หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันทีภายในเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน
- ๒.๓ เป็นธรรม หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และเป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะทราบ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

บทที่ ๒

ระบบบริหารจัดการ

๒.๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลวัง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลวัง อำเภอวัง จังหวัดนราธิวาส

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๙๓๖๕ ๘๔๔๑ ต่อ ๓๑๒

หมายเลขโทรสาร ๐ ๙๓๖๕ ๘๑๕๖

๒.๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลวัง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลวัง อำเภอวัง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

๒.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลวัง ๒๖๓ หมู่ ๗ ตำบลวัง อำเภอวัง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๓๖๕ ๘๔๔๑ ต่อ ๓๑๒

๒.๓. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น
๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค
๓. องค์การภาคเอกชน

๒.๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- ๑.๑ วัน เดือน ปี
- ๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
- ๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย
- ๑.๖ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน(บัตรสนเท่ห์) แต่มีเอกสารหลักฐานชัดเจนสามารถดำเนินการได้จะรับไว้พิจารณาโดยส่งให้ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- ๑.๗ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน(บัตรสนเท่ห์) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง
- ๑.๘ กรณีบัตรสนเท่ห์จะเป็นกรณีใดให้ส่งเรื่องไปยังกลุ่มกฎหมายเพื่อตรวจสอบเบื้องต้นว่ามีการกระทำผิดจริงหรือไม่ถ้ามีมูลกลุ่มกฎหมาย จะนำเสนอผู้บริหารมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.)

เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บริหารว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อ-นามสกุลผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
๓. กรณี ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ

หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร

หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลแจ้ง กำหนด

หน่วยรับเรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวัง

เรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต

หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

การดำเนินการ

หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุปเช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง

หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามมาตรา ๓๘และมาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสารคามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป..." ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๔/๒๕๕๗ลงวันที่ ๑๘มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

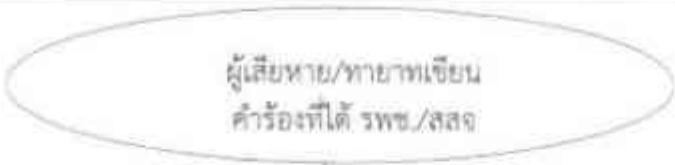
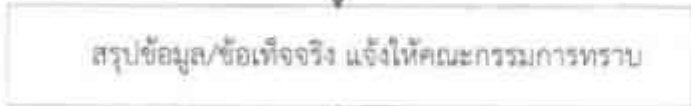
บัตรสนเท่ห์

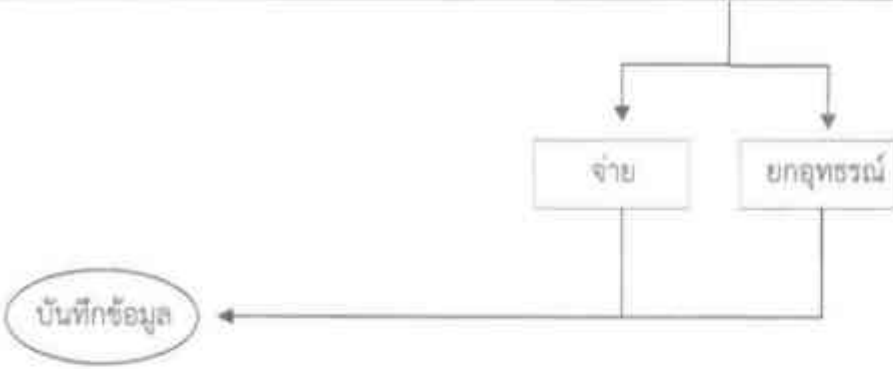
หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย เรื่องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจ่ายเงินช่วยเหลือ ม.๔๑

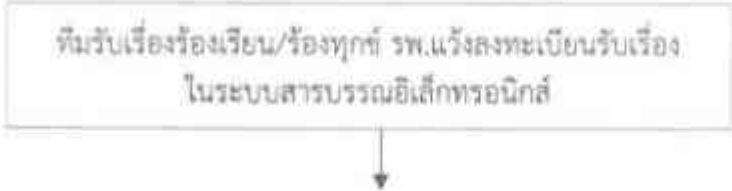
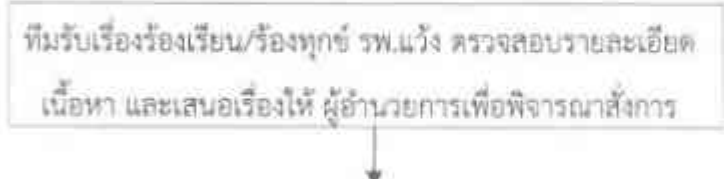
ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ปี/ราย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๒		๗วัน/ราย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๓		๓๐วัน/ราย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๔		๓๕วัน/ราย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๕		๓๐วัน/ราย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๖		ไม่เกิน ๒ ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๗		ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๘	 <pre> graph TD A[] --> B[จ่าย] A --> C[ยกอุทธรณ์] B --> D((บันทึกข้อมูล)) C --> D </pre>	ภายใน ๖๐ วันขยายได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ

หลักเกณฑ์การพิจารณา

๑. คณะกรรมการพิจารณาให้เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ต้องเริ่มทำการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับวันที่ได้รับคำขอ
๒. คณะกรรมการต้อง

๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข๐๗๓ ๖๕๙๔๔๑ ต่อ ๑๑๒

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ นาที	กลุ่มงานประกัน สุขภาพ
๒		๕ นาที	กลุ่มงานประกัน สุขภาพ
๓		๖๐ นาที	กลุ่มงานประกัน สุขภาพ
๔		๒๔ ชั่วโมง	กลุ่มงานประกัน สุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๕	ฟื้นฟูรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วแจ้งกลับมายังทีมผู้รับผิดชอบ ภายใน ๓ วัน	๑๕ นาที	กลุ่มงานประกันคุณภาพ
๖	ฟื้นฟูรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.แฉ่งวิเคราะห์ สรุปประเด็น และทำหนังสือให้ผู้อำนวยการและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง ๖.๑ กรณีมีมูล ๖.๒ กรณีไม่มีมูล	๖๐ นาที	กลุ่มงานประกันคุณภาพ
๗	ดำเนินการตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ยุติเรื่อง	๖๐ นาที	กลุ่มงานประกันคุณภาพ
๘	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ	๓๐ นาที	กลุ่มงานประกันคุณภาพ

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.แฉ่ง รับเรื่องร้องเรียนช่องทาง โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓๖๕๙๔๔๑ ต่อ ๑๑๒ ฟื้นฟูรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการการคัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการตรวจสอบเพื่อพิจารณา ลงนามในหนังสือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันกรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณ
- ๒.๓ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา
- ๒.๔ เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดคนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
- ๒.๕ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๒.๖ ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
- ๒.๗ สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ
 - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
 - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
- ๒.๘ ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ รพ.แวง

๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ๓.๓.๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓.๒) จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓.๓) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๓.๓.๔) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๓.๕) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๓.๓.๖) รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๓.๓.๗) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๓.๓.๘) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๓.๓.๙) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓.๑๐) สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนกันยายน - มีนาคม และรอบที่ ๒ เดือนเมษายน - กันยายน)
- ๓.๓.๑๑) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๔

กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

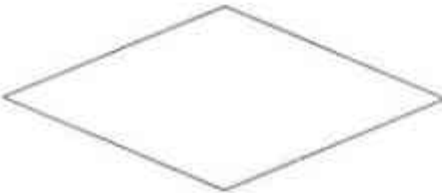
๔.๑กฎหมายระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๓) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- ๑๐) หนังสือสำนักงานก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- ๑๑) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
- ๑๒) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่องการรับรายงานผลดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก

บทที่ ๕

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ การปฏิบัติงาน

๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแวง

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแวง

เลขที่ข้อร้องเรียน.....วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....
.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....
ข้อมูลผู้รับบริการ ชื่อ.....เลขที่ประจำตัวประชาชน.....
อายุ.....ปี เพศ.....สิทธิ.....เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....
จังหวัดที่ลงทะเบียน.....
หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....
หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....
สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

เรื่องร้องเรียน

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

ระดับความรุนแรง.....สรุปคดีเรื่องร้องเรียน.....
วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....