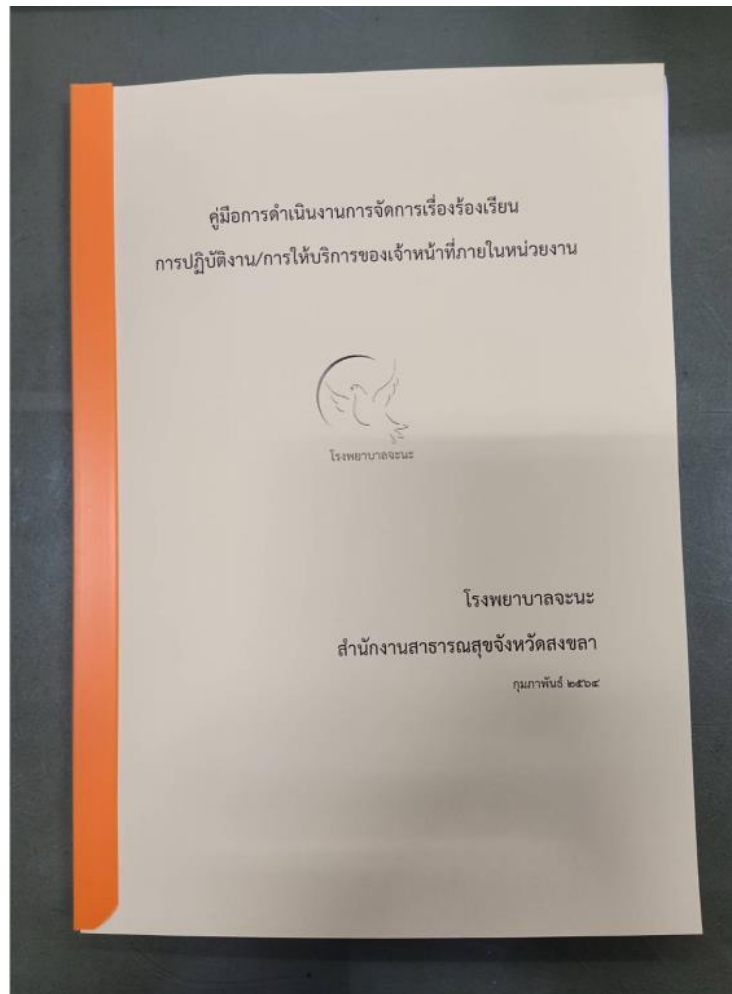


ตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส

MOIT 10 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน		
☒ มีการดำเนินการ		
เอกสาร/หลักฐาน คือ		
๑	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
๒	คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
๓	หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม	
๔	แบบฟอร์มการเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่าน Web site ของหน่วยงาน	
เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ		
๑		
๒		
☐ ไม่มีการดำเนินการ		
	เนื่องจาก	
เอกสาร/หลักฐาน คือ		
๑		
๒		

๑	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
---	--



คู่มือการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



โรงพยาบาลจະนะ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลจะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ทั้งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือปฏิบัติงาน	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตกิจกรรม	๑
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑
ผู้รับผิดชอบ	๑
สถานที่ปฏิบัติงาน	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
วิธีปฏิบัติ	๒
แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข	๕
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
ความเสี่ยงที่ต้องระวัง	๖
แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง	๖
ภาคผนวก	๘
ตัวอย่างบันทึกข้อความขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
ตัวอย่างบันทึกถ้อยคำผู้ถูกกล่าวหา	๑๑
ตัวอย่างบันทึกถ้อยคำผู้เกี่ยวข้อง	๑๒
ตัวอย่างบันทึกข้อความรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
ตัวอย่างหนังสือรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

หน่วยงาน โรงพยาบาลฉะนะ

ภารกิจ งานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการหลัก การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน มีแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียน

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลฉะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ลดความขัดแย้งประสานความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. ลดความเดือดร้อนของผู้รับบริการ โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
๓. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับจาก สป.สธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
๒. รับทางจดหมาย
๓. โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔-๒๐๗๐๖๙-๗๐)
๔. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
๕. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๗. เว็บไซต์โรงพยาบาลฉะนะ (www.chanahospital.go.th)

วิธีปฏิบัติแต่ละขั้นตอน

๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ ถ้าอยู่

๒. เสนอความเห็นเบื้องต้นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ

- รับทราบ สิ้นสุด กระบวนการ

- ส่งแสวงหาข้อเท็จจริง

๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้รายงานผลต่อ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง

ร้องเรียนหรือแจ้งผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ

๒) ตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ แจ้งคำสั่งกรรมการ รับรายงานผลจากคณะกรรมการสืบสวน

เบื้องต้น จัดทำสรุปผลแจ้งต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องแล้วแต่กรณี สิ้นสุดกระบวนการ

**แนวทางการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย
สำหรับ หน่วยงานโรงพยาบาล**

บทนิยาม

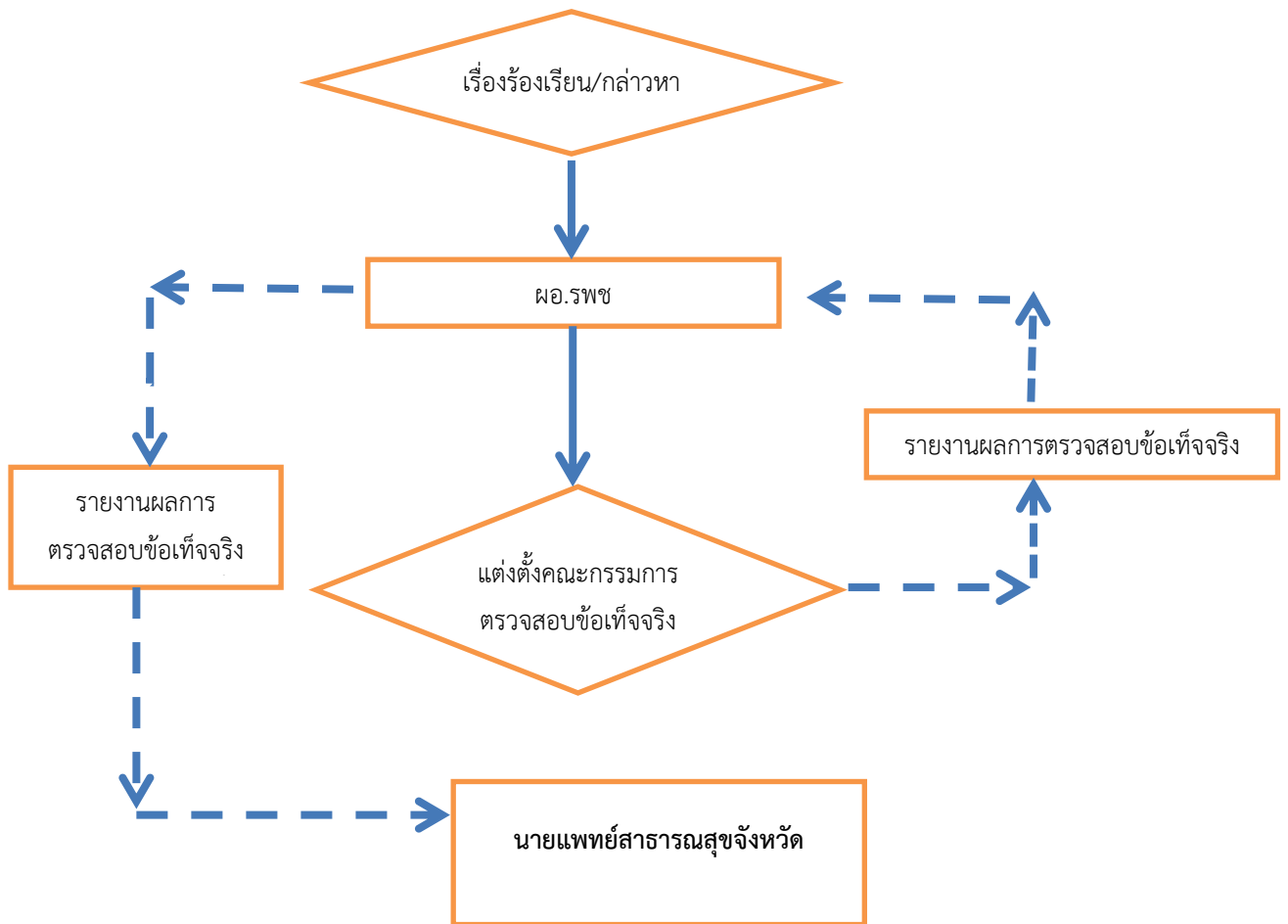
เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง	เรื่องที่ได้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลจะนะ ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติ ราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่อง เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือ ระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือ พฤติกรรมการบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงาน กระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง	การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง	ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวง สาธารณสุข

ตาม มาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

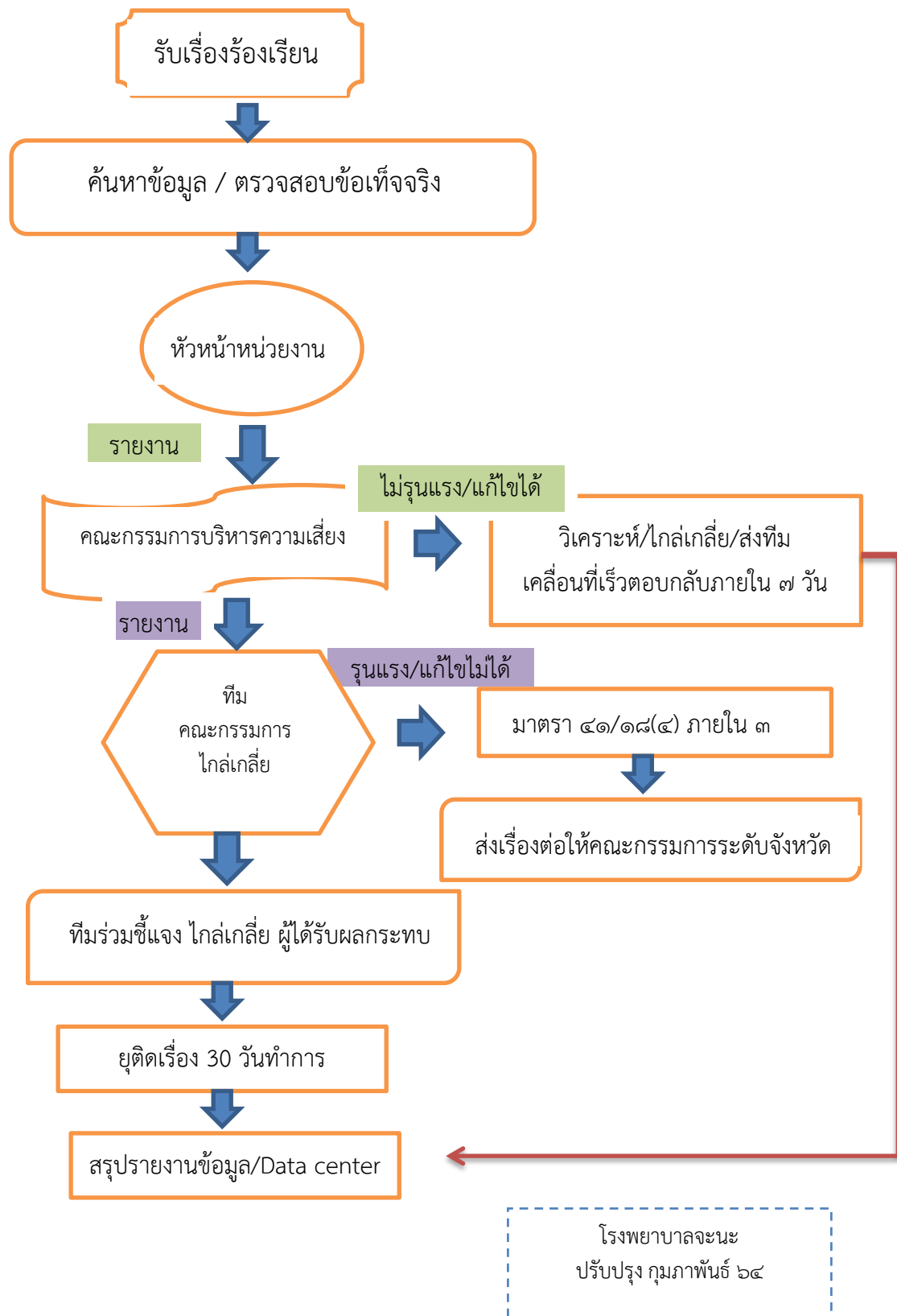
ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชาคือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวนั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป

กรณี ที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น หากผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น สามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวนั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชา (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด) ตามลำดับต่อไป เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข



เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. บันทึกรายงาน ผอ.รพช. เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา / บุคคลอื่นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา
๔. บันทึกรายงาน ผอ.รพช. เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. หนังสือรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

ความเสี่ยงที่ต้องระวัง ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้และแนวทางป้องกัน/ควบคุม

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	วิธีการป้องกัน ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	กำหนดวันรายงานผล ให้ชัดเจน
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	กำหนดแผนสืบสวนล่วงหน้า
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ตรวจสอบรายละเอียด รับรองสำเนาเอกสารทุกหน้า

แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ของความเสี่ยง

ลำดับ	ประเด็นอุบัติการณ์ของความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา/ควบคุม
๑	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานรายงานผลช้า	ติดตามเร่งรัด การรายงานผล
๒	การสืบสวนข้อเท็จจริงล่าช้า เนื่องจากกรรมการมีภารกิจอื่น ไม่สามารถร่วมดำเนินการสืบสวนได้	๑.ดำเนินการสืบสวนตามแผนที่กำหนด หากกรรมการสามารถร่วมดำเนินการสืบสวนเกินกึ่งหนึ่ง ๒.แจ้งเลื่อนการสืบสวนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๓	พยานหลักฐานที่เป็นเอกสารไม่มีการรับรองสำเนา	ดำเนินการให้มีการรับรองสำเนาเอกสารให้ครบทุกหน้า

ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางประสพพิมพ์ พรหมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	

ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ	

ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางประสพพิมพ์ พรหมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	

ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ	

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจะนะ โทร. ๐๙๔ ๒๐๗๐๖๙-๗๐

ที่ / วันที่

เรื่อง ข้อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

ข้อเท็จจริง

(บรรยายข้อเท็จจริงเรื่องรายต้นเหตุความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ว่ามีเรื่องอะไรเกิดขึ้นอย่างไร โดยใคร เช่น ด้วย มีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม หรือ ด้วย กลุ่มการพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาจาก ผู้ป่วย ชื่อ นาง..... ได้ทำหนังสือร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานของ นางสาว.....เกี่ยวกับ การให้บริการรักษาพยาบาล โดยผู้ร้องได้ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่.....ประมาณเวลา..... นางสาว.....ได้มีพฤติกรรม..... (เอกสารแนบท้าย ๑)

ข้อกฎหมายและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชาลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่)

ข้อพิจารณา

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า ข้อร้องเรียนกล่าวหานั้น มีข้อเท็จจริงเป็นไปตามข้อร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งที่เสนอมาร่วมนี้

(.....)

ตำแหน่ง.....



คำสั่ง.....

ที่/.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(ไม่ใช่เส้นปะหรือจุดไข่ปลา ให้ใช้เส้นทึบตามระเบียบสารบรรณ)

ด้วย นาย/นาง/นางสาวข้าราชการพลเรือนสามัญ /พนักงาน
ราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข/ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง.....สังกัด.....
ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่า.....(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา).....
ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว

(กรณี สสอ.) อาศัยอำนาจ ตามมาตรา ๖๓ และมาตรา ๖๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร
ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ประกอบด้วย

(กรณี รพ.) อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการ
เป็นผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่) จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ๑. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการ |
| ๓. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | กรรมการและ |

เลขานุการ

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| ๔. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง | ผู้ช่วยเลขานุการ |
|-------------------------------|------------------|

(จำนวนกรรมการ ควรแต่งตั้งเป็นจำนวนคี่ คือ ๓ หรือ ๕ ให้กรรมการคนหนึ่งมีตำแหน่งเป็น
กรรมการและเลขานุการ โดยจะมีผู้ช่วยเลขานุการ ด้วยหรือไม่ก็ได้)

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รีดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานมาให้ทราบโดยเร็ว
สั่ง ณ วันที่ พ.ศ.

(.....)

ตำแหน่ง.....

บันทึกถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนถูกกล่าวหา

ที่

วันที่

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....
อายุ.....ปีสัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหาในกรณี..... (ใส่
ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา)

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้

...ถามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงตาม
ประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้
คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้
ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอ
รับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)

บันทึกถ้อยคำของผู้เกี่ยวข้อง

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนกล่าวหา

ที่

วันที่

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....
อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้เกี่ยวข้องหรือทราบข้อเท็จจริง ในกรณี.....
(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา)

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้
...ถามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงตาม
ประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้
คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้
ถ้อยคำ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอ
รับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจะนะ โทร. ๐๗๔ ๒๐๗๐๖๙-๗๐

ที่ / วันที่

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.....

ตามที่ โรงพยาบาล.....ได้มีคำสั่ง ที่...../..... ลงวันที่ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา) นั้น (เอกสารแนบท้าย ๑)

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการรวบรวมหลักฐานเอกสาร พร้อมทั้งได้ สอบถามบุคคลผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงพร้อมทั้งข้อพิจารณา ดังนี้

๑. บุคคลผู้ให้ถ้อยคำ

๑) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๓) นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒. หลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(หลักฐานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็น ว่า เป็นประโยชน์ต่อการนำมาพิสูจน์ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหา ว่า การกระทำตามข้อร้องเรียน กล่าวหาที่เกิดขึ้นนั้น จริง หรือไม่จริง อย่างไร) เช่น

๑. หนังสือร้องเรียนกล่าวหา.....	จำนวน	แผ่น
๒. สมุดลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ	จำนวน	แผ่น
๒. ภาพถ่าย เหตุการณ์.....	จำนวน	แผ่น
๓. คลิปวิดีโอ เหตุการณ์.....	จำนวน	ไฟล์

๔. ภาพข้อความบน เฟสบุ๊คส์ , ไลน์ ,อินสตราแกรม..... จำนวนแผ่น

๓. ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า(สรุปเรื่องราว ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)

๔. ข้อพิจารณา/ความเห็น

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วได้กำหนดประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ (การพิจารณาข้อร้องเรียน/กล่าวหา คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรกำหนดประเด็นที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนนั้นจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยลักษณะการกำหนดประเด็นจะตั้งเป็นคำถาม) เช่น

ประเด็นที่ ๑ นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานเอกสารการลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ พบว่า นาย/นาง/นางสาว.....ไม่ได้ลงลายมือชื่อการมาและกลับจากการปฏิบัติราชการ ประกอบกับการสอบถามถ้อยคำ บุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานพบว่า บุคคลทั้งหมดได้ให้ถ้อยคำที่สอดคล้องกันว่า นาย/นาง/นางสาว.....ไม่ได้มาปฏิบัติราชการในวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงและไม่มีปรากฏการยื่นหลักฐานเอกสารการขออนุญาตการลาใดๆ ต่อ สาธารณสุขอำเภอ/ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ นั้นจึงมีมูลความจริง

ประเด็นที่ ๒ นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลาระหว่าง ๑๘ นาฬิกาถึง วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไปเที่ยวกินที่ร้านอาหาร.....จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานการขออนุญาตใช้รถราชการทั้งหมดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ...../โรงพยาบาล.....แล้วพบว่าในวันและเวลาตามข้อร้องเรียนกล่าวหา มีการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง รถยนต์กระบะบรรทุก ยี่ห้อ โตโยต้า หมายเลขทะเบียน กต ๒๒๒๒ เพชรบูรณ์ โดยมี นาย/นาง/นางสาว.....ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ใช้รถยนต์คันดังกล่าวเดินทางไปราชการเพื่อ เข้าร่วมประชุมตามโครงการการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุข จัดโดย กองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี และมีนาย

.....ตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ โดยในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐
เป็นวันประชุมวันสุดท้าย และนาย/นาง/นางสาว..... ได้เดินทางออกจาก
โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เวลา ๑๗.๐๐ น. ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงสามพัน เวลา
๒๑.๐๐ น.ปรากฏตามหลักฐานสมุดคุมการใช้รถยนต์ โดยในระหว่างทาง ได้จอดพักรับประทาน
อาหารที่ จังหวัดสระบุรี รวมถึงได้สอบถามนาย.....ซึ่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ และนาย/
นาง/นางสาว..... ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา (หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใน
การเก็บ รักษา รถยนต์ราชการส่วนกลาง) ได้ให้ถ้อยคำเป็นจริง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
พิจารณาแล้วข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐
เวลาระหว่าง ๑๘ นาฬิกาถึง วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไป
เที่ยวกินที่ร้านอาหาร นั้น ไม่มีมูลความจริง

(สรุป) จากข้อร้องเรียนทั้งหมดตามที่ได้กล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้กระทำการ
.....(ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา) นั้น ข้อร้องเรียนมีมูลความจริงในประเด็นตาม
ข้อกล่าวหา..... หรือ ข้อร้องเรียนตามประเด็น.....นั้นไม่มีมูลความจริง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ (กรณีคำสั่งสาธารณสุขอำเภอ) เห็นควรรายงาน
ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายอำเภอ.....เพื่อรายงานต่อไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
..... เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป (กรณีคำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล) เห็นควรรายงาน
ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด..... เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ
ต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)



ที่ /

หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

วัน เดือน ปี

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ชุด (ถ้ามี)

ภาคเหตุ.....
.....
.....
.....

ภาคความประสงค์
.....
.....
.....

ภาคสรุป
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

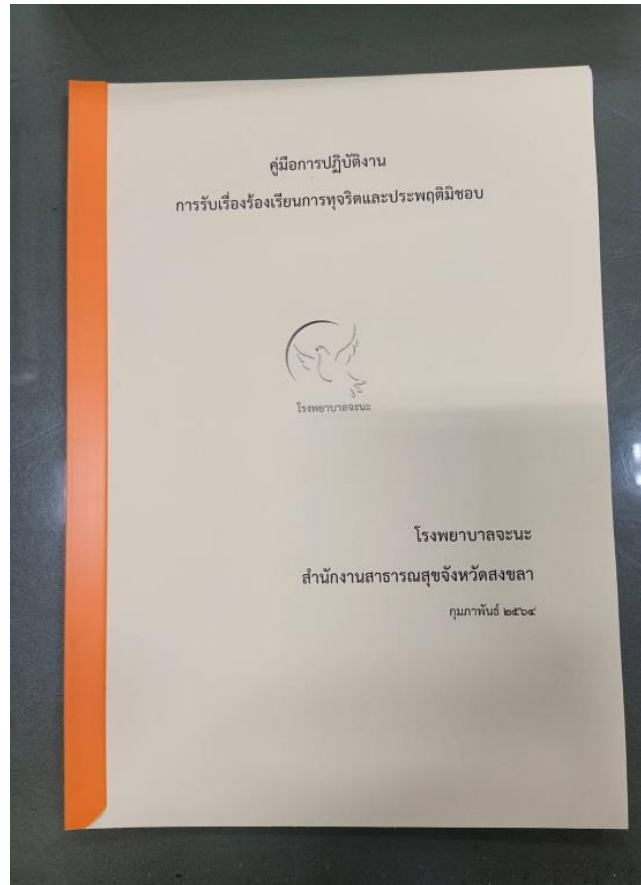
ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน

โทร.

โทรสาร

๒	คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
---	---



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลจันทบุรี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน	๓
เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๓
ภาคผนวก	๔
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๕
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลจะนะ

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลจะนะ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะนะ จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

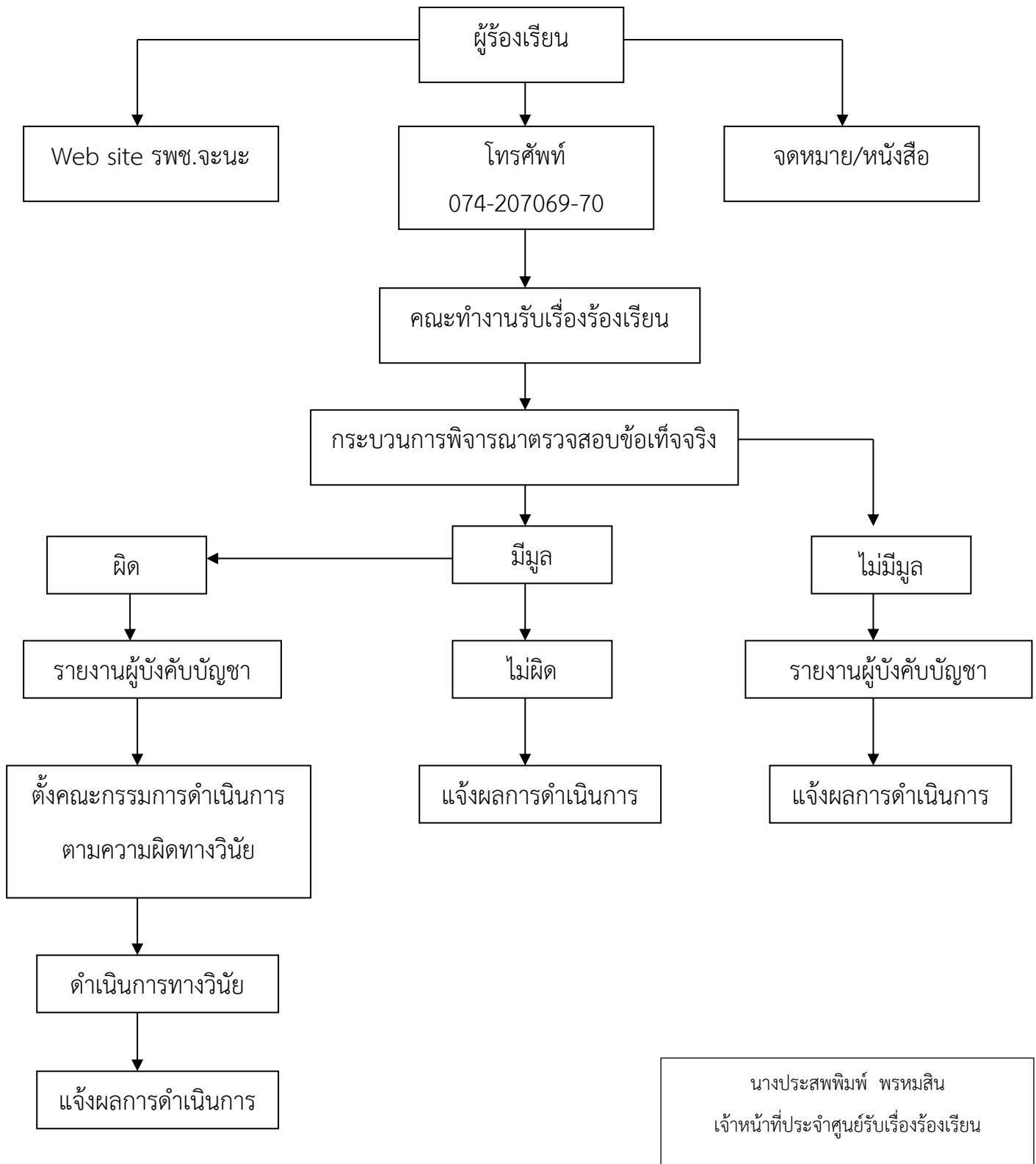
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลจะนะ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจะนะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมาย / หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เมื่อรับจดหมาย

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอบแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลจะนะ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะทำงานร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์การ

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นางประสพทิพย์ พรหมสิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	

ผู้รับรอง

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ	

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ.....

[illegible]

๓	หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
---	--

- ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๒๐๗๐๖๙-๗๐ ต่อ ๕๒๒๖



- ตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ของ โรงพยาบาล เช่น หน้าห้องจ่ายเงิน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นต้น



- ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ห้องหัวหน้าพยาบาล (ศูนย์ไกล่เกลี่ย)



- ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ห้องผู้อำนวยการ ชั้น ๒



- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลจะนะ (www.chanahospital.go.th)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : องค์การแพทย์ โรงพยาบาลเจดุนะ

ที่ : _____ วันที่ : ๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง : ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่

เรียน : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจดุนะ

ด้วย คณะกรรมการโรคภัยไข้เจ็บและรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินการจัดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) (ตาม EB ๓๐) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ และขอขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเจดุนะ (<http://www.chanabhaihospital.go.th/>) เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตามคำสั่งและใช้ต้นฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ลงชื่อ 

(นางสาวชนิดา เพ็ชรศรี)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานคณะกรรมการโรคภัยไข้เจ็บและรับเรื่องร้องเรียน

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.chanabhaihospital.go.th/> หรือสื่ออื่น ๆ ของหน่วยงานได้

ลงชื่อ 

(นายไฉย ยานวิมุติ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผลการพิจารณา ☒ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต เนื่องจาก _____

ลงชื่อ 

(นายสุภัทร สาสุวรรณกิจ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจดุนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจนะ จังหวัดสงขลา

ตามประกาศโรงพยาบาลจนะ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : องค์การแพทย์

วัน/เดือน/ปี : ๕ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

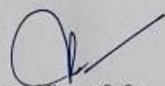
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจนะ

ท.ค.

(นางสาวชนิดา เทิธรศรี) ผู้รับผิดชอบ
ประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน
๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับรองการให้ข้อมูล



(นายวิชัย ยานวิมูติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่...๕...เดือน...กันยายน...พ.ศ. ๒๕๖๕...

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุภัทร ฮาสสุวรรณกิจ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนะ

วันที่...๕...เดือน...กันยายน...พ.ศ. ๒๕๖๕...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ไพรัช ไพเราะ

(น.ส.ไพรัช ไพเราะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่...๕...เดือน...กันยายน...พ.ศ. ๒๕๖๕...