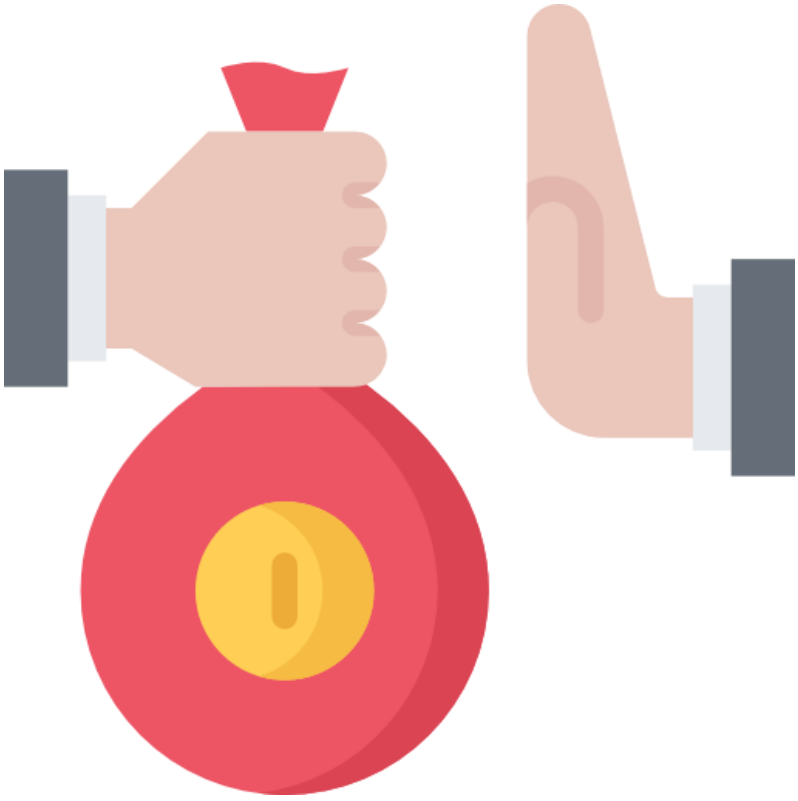
คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลผักไห่

อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

<u>หลักการและเหตุผล</u>

สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ” สำนักงาน ป.ป.ช. มีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วไปประเทศต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมนอกจากนี้ จากความสำเร็จของการดำเนินงานที่ผานมาทำให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกและตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ในระดับประเทศถูกกำหนดให้เป็น (๑) กลไกการขับเคลื่อนและถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามงบประมาณลักษณะบูรณาการ การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ(๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวทางนโยบายของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (คตช) โดยมีศูนย์อำนายการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช) เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท)(๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันและ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูปมาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ” โดยคณะกรรมมาธิการวิสามัญขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศส่วนระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น(๑) เครื่องมือในการยกดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย (๒) เครื่องมือในการวัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ ๑๖.๕ เรื่อง การลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ป ๑ค (ปลุก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข็มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑(พ.ศ.๒๕๖๙-๒๕๖๔) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม

/การทุจริต...

การทุจริตและประพฤติมิชอบด้านการป้องปราบ(๑)ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชามีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการจัดการ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทองที่จะร้องเรียนให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

<u>คำนิยาม</u>

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผักไห่ เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานใจโรงพยาบาล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลผักไห่ ผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่

“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

/วัตถุประสงค์...

<u>วัตถุประสงค์</u>

๑.เพื่อให้บุคคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา ๕๙

<u>ขอบเขต</u>

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯของโรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบทุกไตรมาส

“ช่องทางการติดต่อ” หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑.การติดต่อด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลผักไห่
๒.โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๓๙๑๓๐๖
๓.หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ โรงพยาบาลผักไห่ เลขที่ ๑๕ หมู่ ๕ ตำบลตาลาน อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐๓๕-๒๔๖๓๖๕
๔.ตู้รับความคิดเห็น บริเวณหน้าหน่วยบริการภายในโรงพยาบาลผักไห่
๕.ทาง Internet : http://www.phh.go.th/help/help.php เมนู “รับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะโรงพยาบาลผักไห่ ”
๖.เรื่องแจ้งผ่าน สสจ.พระนครศรีอยุธยา จากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร.๑๑๑๑ , โทร ๑๓๓๐

/ขั้นตอน...

<u>ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน</u>

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลผักไห่ และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่าน สสจ. พระนครศรีอยุธยา	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลผักไห่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการ ให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒.กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้คณะกรรมการไกลเกลี่ย

/ขั้นตอนที่...

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอนสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ไกล่เกลี่ย รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒. แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ศูนย์ไกล่เกลี่ย รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

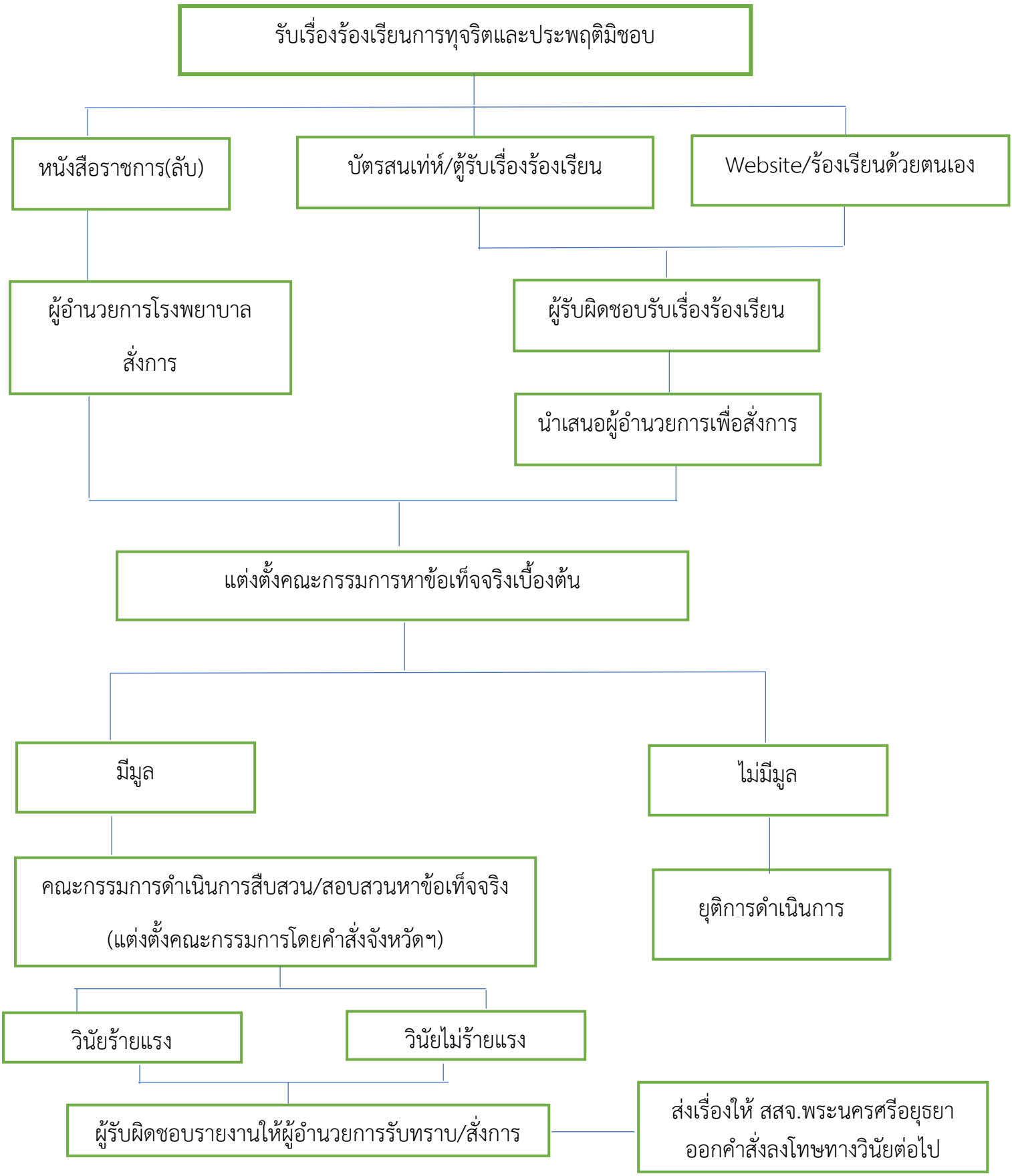
แบบฟอร์มที่ใช้

๑.แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒.แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลผักไห่



๑.กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน **<u>ระบุตัวตน</u>** ให้ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๒.กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน **ไม่ระบุตัวตน** ให้ผู้รับผิดชอบนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการให้หัวหน้ากลุ่มงานทบทวน/วางมาตรการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานต่อไป

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลผักไห่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน ☐ การติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ☐ ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....

อายุ.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๑.เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒.ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑.....

.....

๒.๒.....

.....

๒.๓.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบที่ ๒

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลผักไห่ ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ พ.ศ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ : ๑.ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑.การติดต่อด้วนตนเอง ๒.โทรศัพท์ ๓.หนังสือ โทรสาร ๔.Internet ๕.ตู้รับความคิดเห็น

๒.หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

หน้า ๑ จาก ๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลผักไห่
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลผักไห่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัน/เดือน/ปี : ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ .... Link ภายนอก : ..... หมายเหตุ : ....
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางวลีพร ศิริกาญจนนันทน์) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ผู้อนุมัติรับรอง (นายวัชระ รักวาทิน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นางฐิตินันท์ แก้ววิลัย) เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน รักษาการตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘