

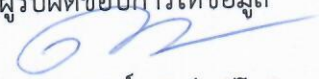


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอัมพวา

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลอัมพวา	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลอัมพวา.....	
วัน/เดือน/ปี.....๓๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕.....	
หัวข้อ.....MITAS.๑๐-แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนMITAS.๑๑-การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล -การจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน -รายงานเรื่องร้องเรียน	
Link ภายนอก	www.amphos.go.th
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายทรงศักดิ์ สังข์สมณีโชติ) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสิทธิโชค จิตวิวงศ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายทรงศักดิ์ สังข์สมณีโชติ) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕	

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลอัมพา
อำเภออัมพา จังหวัดสมุทรสงคราม

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโรงพยาบาลอัมพวา ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบดังนี้

องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ
	กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
<p>๑.ขอบเขตการให้บริการ</p>	<p>งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <p>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา -โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ ต่อ ๑๐๑ , ๑๓๔ -โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕ <p>วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</p>
<p>๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p>	<p>คำนิยาม</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด โรงพยาบาลอัมพวา เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกกล่าวหาทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p>“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p>“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ</p>

		<p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>		
<p>๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน</p> <p>๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>๒๐ นาที</p> <p>๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง</p>	<p>งานสารบรรณ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ</p>	<p>แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p>	<p>ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p> <p>๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙</p>	<p>ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ</p> <p>ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>

<p>๔.รายการเอกสารหลักฐานประกอบ</p>	<p>พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรมีเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร</p>															
<p>๕.ค่าธรรมเนียม</p>	<p>ไม่มี</p>															
<p>๖.ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา</p> <table border="1" data-bbox="435 618 1442 1014"> <tr> <td data-bbox="435 618 895 719"> <p>กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p> </td> <td data-bbox="895 618 1442 719"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 719 895 770"> <p>ส่วนงาน</p> </td> <td data-bbox="895 719 1442 770"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 770 895 822"> <p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> </td> <td data-bbox="895 770 1442 822"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 822 895 873"> <p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คຸ້ມครองผู้บริโภค</p> </td> <td data-bbox="895 822 1442 873"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 873 895 925"> <p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p> </td> <td data-bbox="895 873 1442 925"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 925 895 976"> <p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p> </td> <td data-bbox="895 925 1442 976"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 976 895 1014"> <p>งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค</p> </td> <td data-bbox="895 976 1442 1014"></td> </tr> </table>		<p>กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>		<p>ส่วนงาน</p>		<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p>		<p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คຸ້ມครองผู้บริโภค</p>		<p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p>		<p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p>		<p>งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค</p>	
<p>กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>																
<p>ส่วนงาน</p>																
<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p>																
<p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คຸ້ມครองผู้บริโภค</p>																
<p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p>																
<p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p>																
<p>งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค</p>																
<p>๗.ช่องทางร้องเรียน</p>	<p>๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน(รับฟังการแสดงความคิดเห็น) อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑ บริเวณหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน หน้าห้องประชาสัมพันธ์ ข้างบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงพยาบาล อาคารผู้ป่วยใน บริเวณทางเข้าอาคารผู้ป่วยใน</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๔๓/๑ หมู่ ๗ ตำบลแควอ้อม อำเภอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐</p> <p>๗.๓ ทาง Web site ของโรงพยาบาลอัมพวา www.amphos.go.th</p> <p>๗.๔ Facebook โรงพยาบาลอัมพวา</p> <p>๗.๕ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป ต่อ ๑๐๑ ๑๓๔ - กลุ่มงานเภสัชกรรม คຸ້ມครองผู้บริโภค ต่อ ๑๐๗ - งานส่งเสริมสุขภาพ ต่อ ๑๖๑ - กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ต่อ ๑๖๐ - งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค ต่อ ๑๑๙ - งานพัสดุซ่อมบำรุง ต่อ ๒๐๔ <p>๗.๖ โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕</p> <p>๗.๗ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา อาคารอำนวยการ ชั้น ๒</p>															
<p>๘.อื่นๆ</p>																

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอัมพวา ปี พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนการรับเรื่อง -หลักฐานการร้องเรียน
๒		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การร้องเรียน	-ทะเบียนคุมการรับเรื่อง -บันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		- เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	-บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานเพื่อการจัดการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔		-เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป -ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ	ผู้มีอำนาจ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน	-บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา ส่ง การ หรือ ให้ความเห็น -หนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบกรณีปรากฏชื่อที่อยู่ของผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องมาดำเนินการ
๕		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการที่รับมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือสำนวนรายงาน
		ผู้มีอำนาจที่รับบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและสั่งการ	ผู้มีอำนาจ	บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการหรือความเห็น
๖		เมื่อผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้สรุปผลการตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามนั้นแล้ว ให้ผู้รับมอบดำเนินการเรื่องนั้นจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับแต่เสร็จเรื่องกรณีปรากฏตัวผู้ร้องและที่อยู่	ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	-การดำเนินการตามข้อพิจารณาสั่งการ -หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ
๗		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนสำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบเพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ถือเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผลหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับ เลขรับที่				
ช่องทางที่รับแจ้ง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์	<input type="checkbox"/> บุคคล	<input type="checkbox"/> จดหมาย	<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์
	<input type="checkbox"/> โทรสาร	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> บัตรสนเท่ห์	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ
ผู้ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ) <input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน..... โทร.....			
ประเด็นร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การบริหาร <input type="checkbox"/> การให้บริการสาธารณสุข <input type="checkbox"/> จัดซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> การบริหารบุคคล <input type="checkbox"/> กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> การทุจริตประพฤติมิชอบ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายการสาธารณสุข <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายอาหาร <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยา <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายวัตถุอันตราย <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสถานพยาบาล <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสุขภาพจิต <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ			
เรื่อง				
รายละเอียด				
ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง วันที่				

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

เห็นควร ส่งเรื่องให้ดำเนินการ
สำเนาเรื่องให้ติดตาม
ทำประชาสัมพันธ์
ยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ..... ผู้เสนอความเห็น
วันที่

ที่ สส๐๐๓๒. /ลับ.....

- เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...../หัวหน้ากลุ่ม.....
 ทราบ ยุติเรื่อง ดำเนินการต่อไป

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

เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย

ลงชื่อ

()

วันที่

คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง การทุจริต

ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอัมพวา
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

โทรศัพท์ ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๒-๔

โทรสาร. ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๕

www.amphos.go.th

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอัมพวา อำเภอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การทุจริต ประพฤติมิชอบ/การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนร้องเรียน ถือเป็นความเสี่ยง สะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มี ประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลอัมพวา ในฐานะที่เป็น หน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการ ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ และเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของ โรงพยาบาลอัมพวา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอัมพวา ขึ้นเพื่อ เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน การดำเนินการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอัมพวา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลอัมพวาทราบ กระบวนการ

๖. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดใน ตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๕. คำจำกัดความ

การทุจริต

หมายถึง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา๑ (๑) หมายถึง “เพื่อแสวงหา ประโยชน์ที่มิควร ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา๔ หมายถึง “การ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตน มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งนี้เพื่อ แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น” คำว่า “มิชอบ” หมายความว่า “ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

การร้องเรียน ร้องทุกข์	หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้ ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราวมติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทาง ที่ถูกที่ควร” ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น หน่วยงานต่างๆ เอกชนต่างๆประชาชน ในชุมชน/หมู่บ้านเขต ตำบล
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอัมพวา ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์ / Facebook
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดโรงพยาบาลอัมพวา
คำร้อง	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ โรงพยาบาลอัมพวา ตำบลแควอ้อม อำเภอมัตตaras จังหวัดสมุทรสงคราม
๒. ทางไปรษณีย์ /จดหมาย ที่อยู่ โรงพยาบาลอัมพวา ๔๓/๑ หมู่ที่ ๗ ตำบลแควอ้อม อำเภอมัตตaras จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๓๔๗๐-๒๑๑๒-๔
๔. ทางเว็บไซต์ <http://www.amphos.go.th>
๕. ทาง Facebook โรงพยาบาลอัมพวา

๗. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลอัมพวา ตำบลแควอ้อม อำเภอมัตตaras จังหวัดสมุทรสงคราม

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน้า ๑

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องจากหน่วยงานของรัฐ	ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ	๓๐ นาที	รวดเร็ว ทันใจ	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๒	รับเรื่อง ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	๑๕ นาที	มีการบันทึกข้อมูลและรับเรื่อง	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๓	พิจารณา วิเคราะห์ สรุปประเด็นข้อร้องเรียน	วิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียนและ สรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา	๑ วัน	มีการแยกและวิเคราะห์ข้อร้อง เรียนและเสนอผู้บังคับบัญชา	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
๔	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการตรวจสอบประเด็นข้อร้องเรียน	๑ วัน		ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	ไม่จริง				
	จริง				
	จบ				

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและแจ้งกลับ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จุดคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
	↓ จริง				ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
	↓ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน				
	↓ หน่วยงานของรัฐ/ผู้ร้องเรียน				
	↓ เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา				
	↓ พิจารณาสรุปรายงานและ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน				
		ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานและจัดทำรายงาน	ไม่เกิน ๙๐ วัน หรือตามที่ กฎหมายกำหนด	มีการดำเนินการสอบสวนจริง และเสร็จทันเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
		ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานการสอบสวนและสั่งการในรายงาน	๑ วัน	มีการเสนอผู้บังคับบัญชาตาม ลำดับชั้น	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง
		แจ้งผลการดำเนินงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	หนังสือแจ้งผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง

บันทึกรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน..... เวลา น.

เรื่อง

ผู้ร้องเรียน (ถ้าทราบ)

ที่อยู่ หมู่ ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดสมุทรสงคราม

เบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้

รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บันทึกผลการประชุม การแก้ไขปัญหา/เรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การแจ้งปัญหา/เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น [วันที่แจ้ง]]

[] แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ [] ติดประกาศให้ทราบในหน่วยงาน / พื้นที่

[] แจ้งผ่านผู้นำชุมชน / อสม. [] เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว

[] อื่นๆระบุ

.....



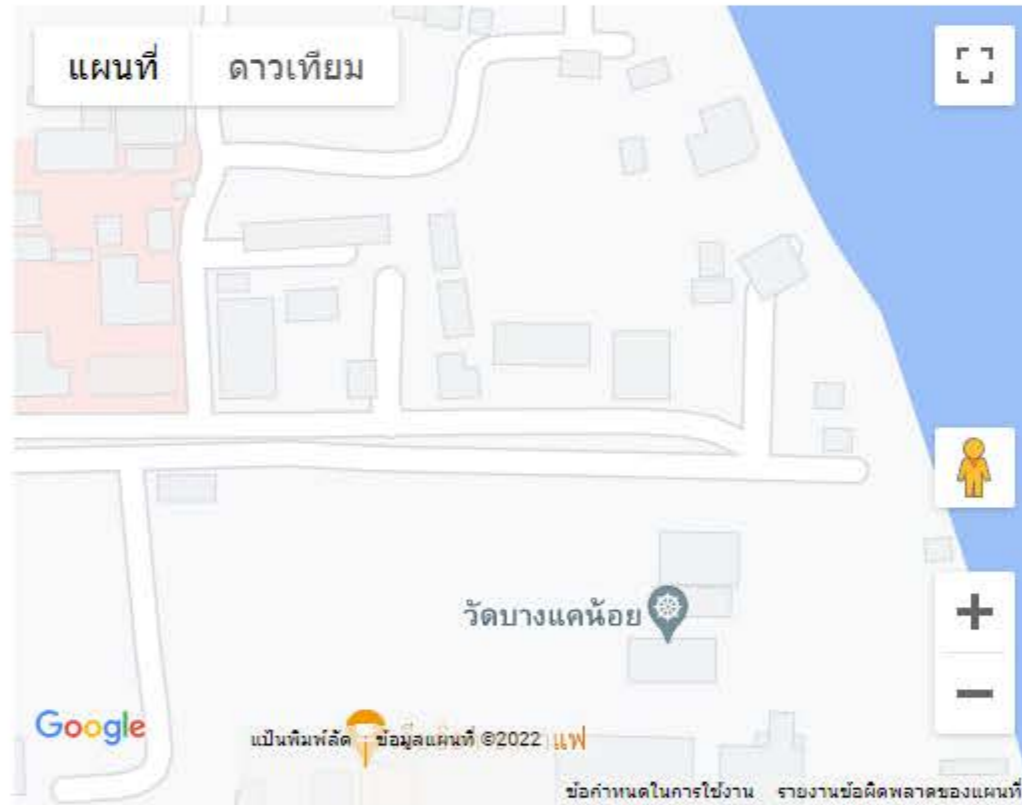
โรงพยาบาลอัมพวา
Amphawa Hospital



[หน้าหลัก](#)
[ประวัติโรงพยาบาลอัมพวา](#)
[โครงสร้างบริหาร](#)
[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง](#)
[งานข้อมูล](#)
[DOWNLOAD](#)
[เว็บบอร์ด](#)

[ติดต่อ-สอบถาม](#)
[IT&A รพ.อัมพวา](#)

ติดต่อ-สอบถาม



ที่อยู่

โรงพยาบาลอัมพวา 43/1 หมู่7 ตำบลแควอ้อม อำเภ อัมพวา สมุทรสงคราม 75110
 โทร : 034-702112-4 แฟกซ์ : 034-702115
<https://www.facebook.com/Amphawahos11307/> Mail : amphos2013@gmail.com

ชื่อ-นามสกุล (required)

อีเมล (required)

เรื่อง

รายละเอียด

กรุณากดยืนยันตัวตน
[recaptcha]

Kaenaka
มีสายเรียกเข้า...

รับสาย ไม่รับสาย

การจัดการห้องเรียน

