

โรงพยาบาลมวกเหล็ก จ. สระบุรี

ระเบียบปฏิบัติงาน รหัสเอกสาร : P-MRS -00๗	เรื่อง : การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ			
	เริ่มใช้ : ๒๒/๐๕/๖๓	พิมพ์ครั้งที่ : ๒	แก้ไขครั้งที่ : ๑	หน้า : ๔

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ		ลงชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	นางสมพิศ คงแรง	<i>สมพิศ</i>	๒๒ พ.ค. ๒๕๖๓
ทบทวนโดย	นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา	<i>กาญจนา</i>	๒๒ พ.ค. ๒๕๖๓
อนุมัติโดย	นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์	<i>ศิรดา</i>	

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	สถานะเอกสาร
๑	๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๓	ยกเลิกการใช้
๒	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓	บังคับใช้

สำเนาฉบับที่ :  
เอกสารฉบับ

ควบคุม

ไม่ควบคุม

โรงพยาบาลมวกเหล็ก :	หน้าที่ : ๑/๔
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P- MRS -๐๐๗	ฉบับที่ : ๒
เรื่อง : การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	วันที่ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
แผนก : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา	ผู้อนุมัติ : นางศิริดา ภูริวัฒนพงศ์

### การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการร้องเรียน
๒. เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติกรรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

#### ๒. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

#### ๓. คำนิยามศัพท์

-

#### ๔. เอกสารอ้างอิง

-

#### ๕. นโยบาย

โรงพยาบาลมวกเหล็กต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

#### ๖. ความรับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการใกล้เคียง

**๗. วิธีปฏิบัติ****การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับและบันทึกตามแบบฟอร์ม
๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
  - ๒.๑ กรณียุติปัญหาได้ บันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง และสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๒ กรณียุติปัญหาไม่ได้ มีการประสานคณะกรรมการใกล้เคียง เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบข้อมูล และ ข้อเท็จจริงหลักฐาน และบันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง ถ้ายุติปัญหาได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๓ กรณีส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน ตาม มาตรา ๔๑ ดำเนินการยื่นเรื่องภายใน ๗ วัน และแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง
๓. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความเสี่ยง
๔. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๕. สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน

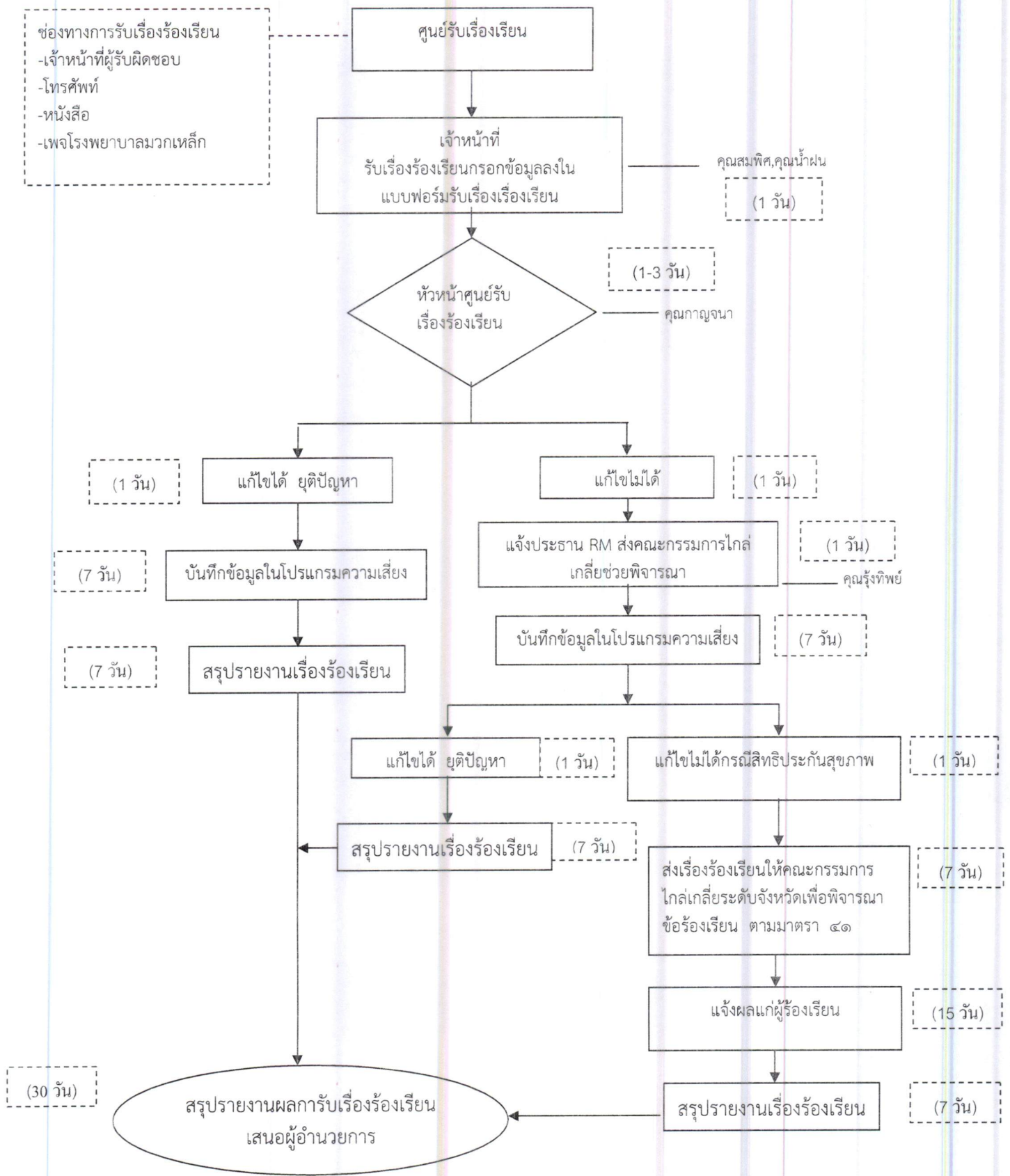
**การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับและบันทึกตามแบบฟอร์ม
๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
๓. รายงานผู้อำนวยการ
๔. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๔.๑ กรณีไม่มีมูลเหตุรายงานผู้อำนวยการและแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง
  - ๔.๒ กรณีมีมูลเหตุส่งเรื่องปรึกษานิติกรจังหวัดดำเนินการ ภายใน ๑ วัน
    - ๔.๒.๑ กรณีไม่มีผิด รายงานผู้อำนวยการและแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังรับ
    - ๔.๒.๒ กรณีเข้าข่ายทำความผิด รายงานผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตาม ความผิดทางวินัยและดำเนินการทางวินัย แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน
๕. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๖. สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน



เรื่อง: การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

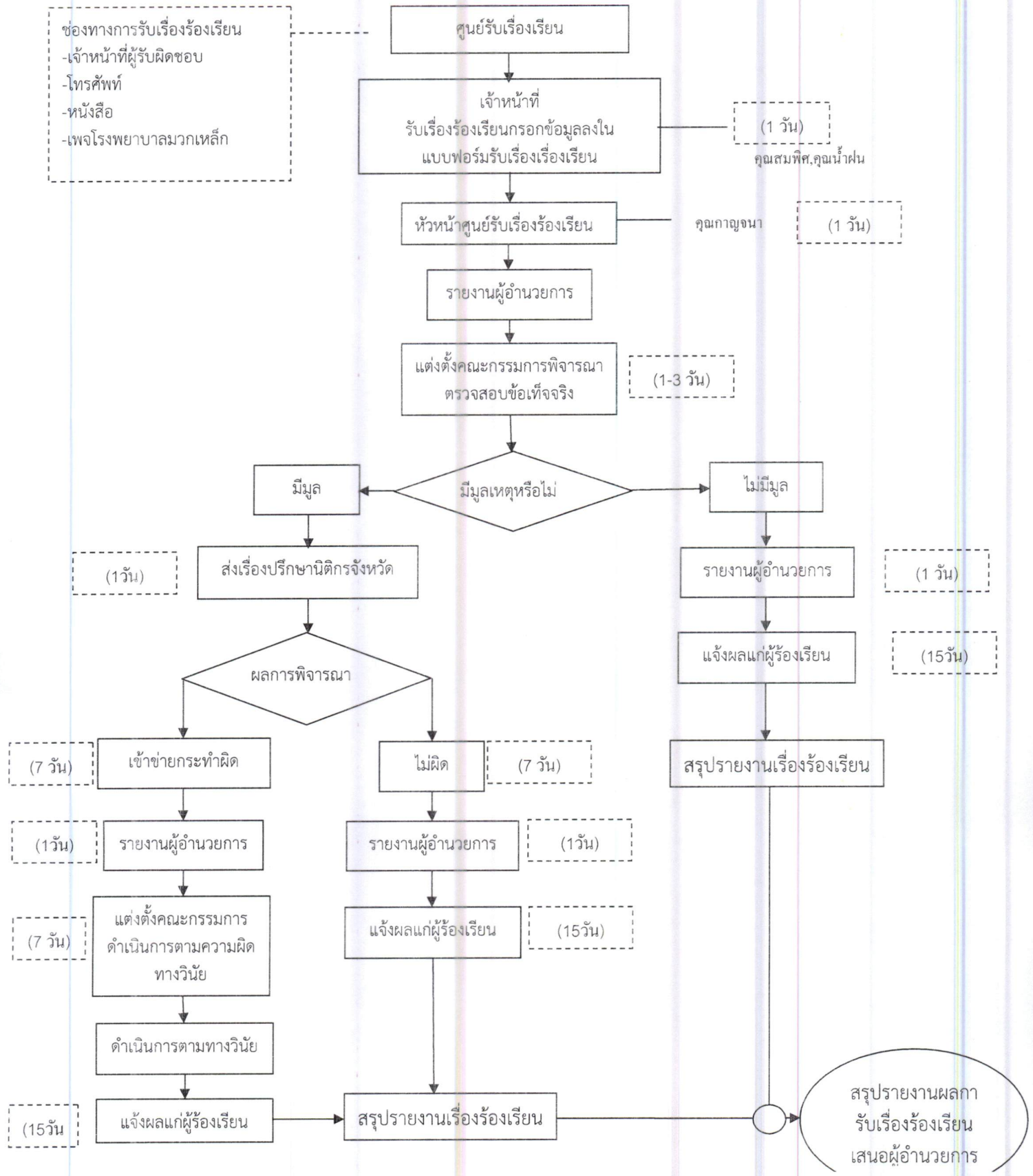
**FLOW การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป**



เรื่อง: การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**FLOW การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบ**

- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
  - โทรศัพท์
  - หนังสือ
  - เพจโรงพยาบาลมวกเหล็ก





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุด

ปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตาม

แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ  
วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔