บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑ / ๔๑๙๙ **วันที่** ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอแจ้งเวียนแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามที่ โรงพยาบาลเบญจลกษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้จัดทำแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการกำหนดมาตรการ กลไก การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอแจ้งเวียนแนวการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้ท่านผู้บริหารและกลุ่มงานทุกกลุ่มงานทราบเพื่อควบคุมและกำกับติดตามต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมลทญา โคสารคุณ)
นักจัดการงานทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางศิรมณี โกมล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายพัฒนศักดิ์ ทั่งนาค)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๑.บริการทั่วไป.....
๒.เทคนิคการแพทย์.....
๓.ทันตกรรม.....
๔.เภสัชกรรมฯ.....
๕.แพทย์.....
๖.โภชนศาตร์.....
๗.รังสี.....
๘.เวชกรรมฟื้นฟู.....
๙.ประกันสุขภาพฯ.....
๑๐.ปฐมภูมิฯ.....
๑๑. กลุ่มการพยาบาล.....
๑๒.แพทย์แผนไทยฯ.....
๑๓. จิตเวชฯ.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑ / ๔๑๙๗ **วันที่** ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอแจ้งแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิม-พระเกียรติ ๘๐ พรรษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามที่ โรงพยาบาลเบญจลกษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้จัดทำแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการกำหนดมาตรการ กลไก การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอแจ้งแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้ท่านผู้บริหารทราบเพื่อควบคุมและกำกับติดตามต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมลทญา โคสารคุณ)
นักจัดการงานทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางศิรมณี โกมล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายพัฒนศักดิ์ ทั่งนาค)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับการ ตอบสนองที่เหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล เบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ และคำร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับการ ตอบสนองที่เหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวน ข้อร้องเรียนที่ เกิดขึ้นซ้ำๆ

๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. **ขอบเขต**

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นำมาสู่การ วิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนใน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๒. คำจำกัดความ

๒.๑. **ข้อร้องเรียน หมายถึง** คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอก และ บุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๒. **ข้อเสนอแนะ หมายถึง** คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

๒.๓. **ผู้ร้องเรียน หมายถึง** ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ,ประชาชนทั่วไป,เจ้าหน้าที่รพ., องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๒.๔. **ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง** ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องผ่านทาง web site และช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

๒.๕. **การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง** การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๒.๖. **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง** การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๔. ระดับความรุนแรงและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	ระยะเวลาการ ตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจักซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Face book, E mail, Website , กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของรพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๕. นโยบายปฏิบัติ

๕.๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาใน การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๕.๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท / ข้อขัดแย้ง ที่ เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๕.๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

๑) ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน

๒) ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓) ร้องเรียนด้วยตอนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อม ชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๕) ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

๖) ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานศูนย์คุณภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุง ระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มา ดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบ

ข้อมูลข้อเท็จจริง

๓. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาย และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน ฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง

๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือให้คณะกรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสมารถยุติได้

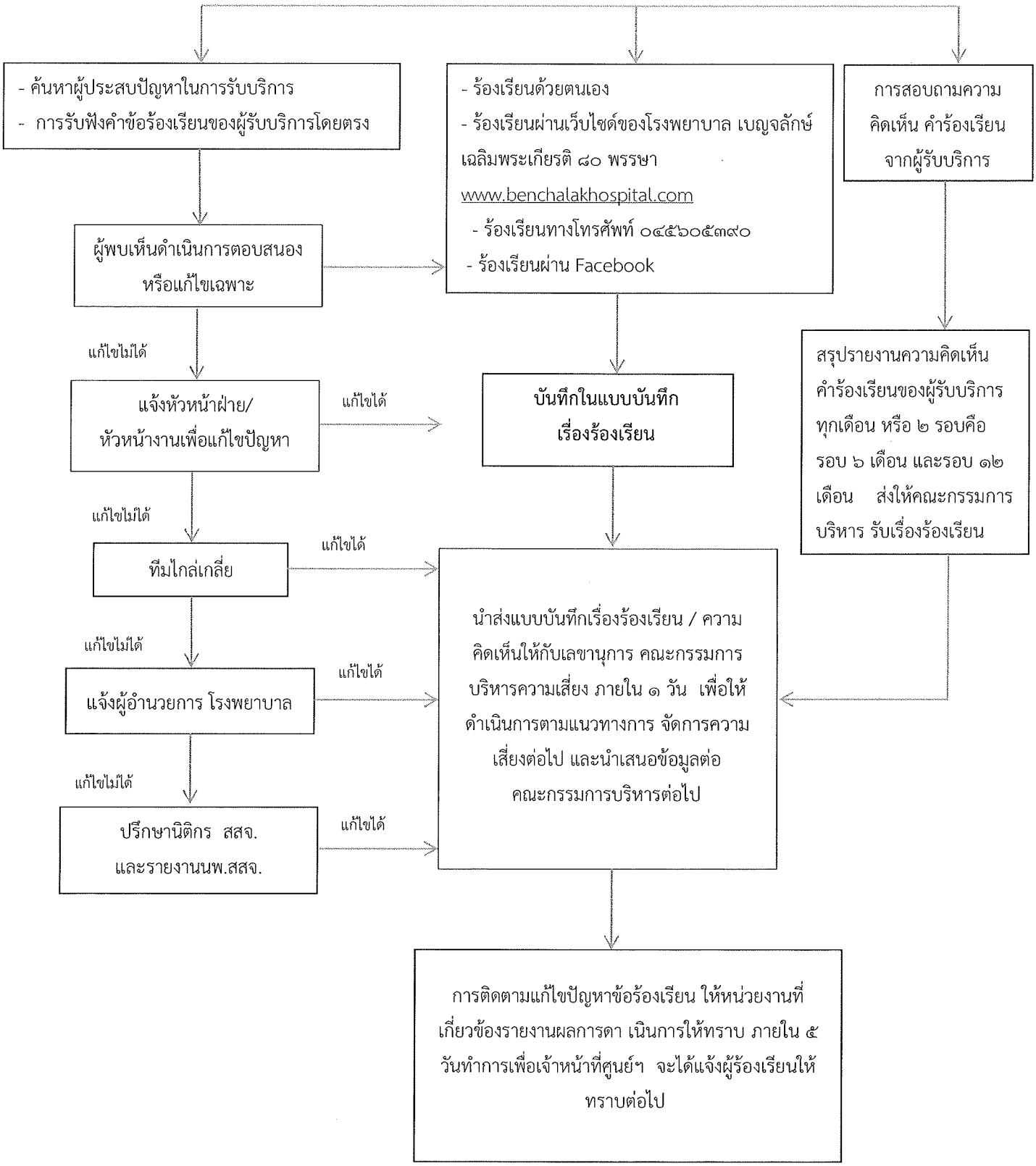
๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียน และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียน

๒. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

ผังขั้นตอนการดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา



๗. กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๖๐๕๓๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการ การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเบญจลักษ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๐.๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการด เนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะ ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบจำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๑๒.๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๓. ผู้รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. นางศิรมณี โกมล นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๒. นายสิระ ชวรัศมิ์ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

๓. จ่าเอกหญิง เมลาณี แสงแปลง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๑๔. เกณฑ์ชี้วัด

๑. ข้อร้องเรียนลดลง ๑๐ %

๒. ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ๑๐๐ %

๑๕. การประเมินผล

- ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนลดลง - ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองครบ ๑๐๐ %

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ ๒๕๕๖

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖

๑๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๑๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๖. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐