

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านฉาง

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนทนาคู่
- ทางโทรศัพท์
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ โรงพยาบาลบ้านฉางรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

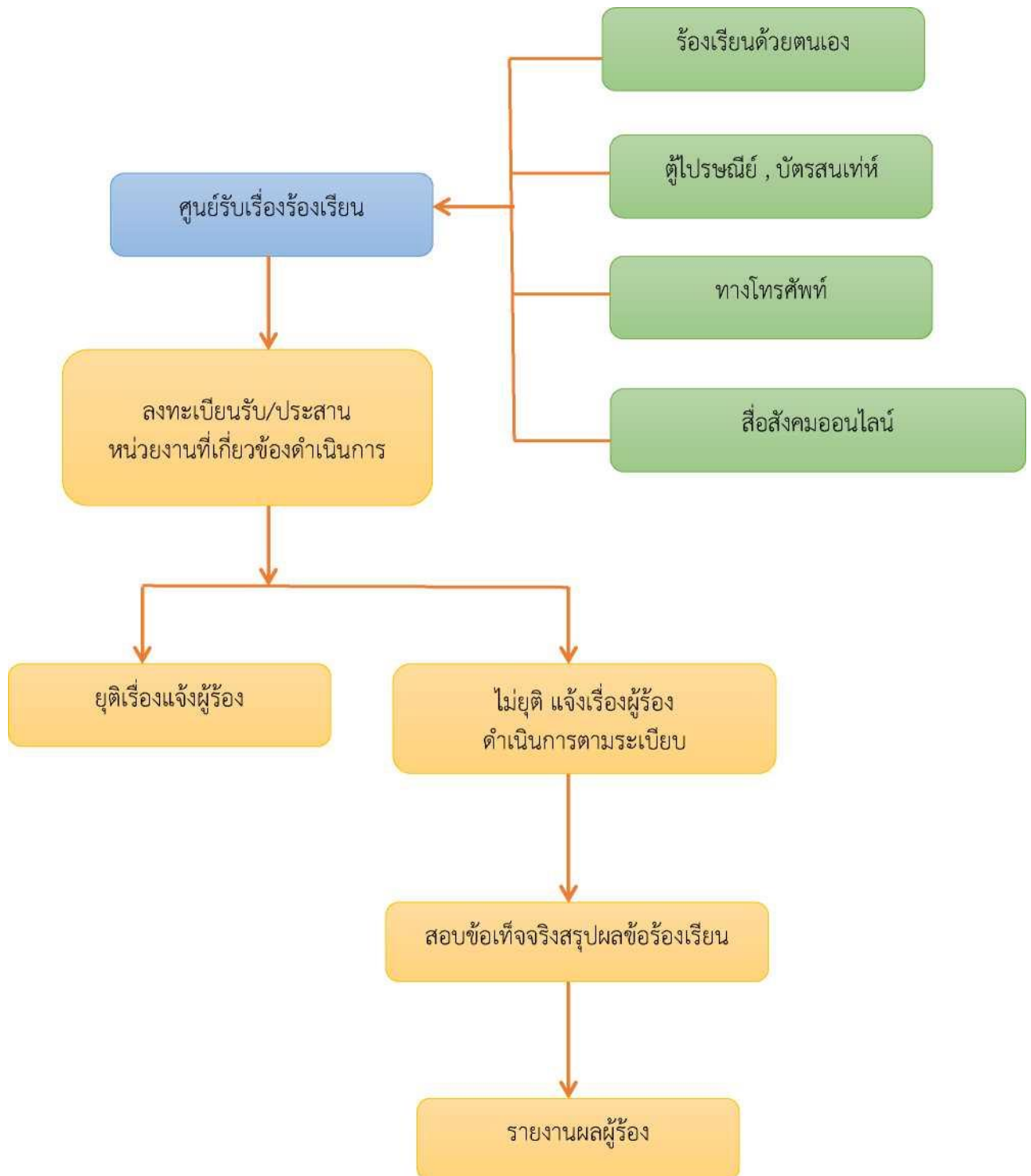
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ / ที่อยู่ / หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่อง เป็นข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านฉาง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนิน | หมายเหตุ |
|---|---------------------------------|----------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ตรวจสอบทุกครั้ง | ๑๔ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์ | ตรวจสอบทุกครั้ง | ๑๔ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์ | ทุกวัน | ๑๔ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ | ทุกวัน | ๑๔ วันทำการ | |

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ผู้ไปรษณีย์ (โรงพยาบาลบ้านฉาง ๗๗ หมู่ ๑ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐)

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘ ๖๐๓๘๓๘ ต่อ ๔๒๐๒)

๓. สื่อสังคมออนไลน์ Banchanghospital.net

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ทำการ โรงพยาบาลบ้านฉาง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านฉาง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต

เพื่อให้โรงพยาบาลบ้านฉางพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นความจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

| | |
|----------|---------------|
| ๑) | จำนวน.....ชุด |
| ๒) | จำนวน.....ชุด |
| ๓) | จำนวน.....ชุด |
| ๔) | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



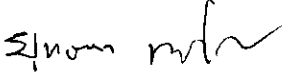
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|---|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง..... | |
| วัน/เดือน/ปี..... ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔..... | |
| หัวข้อ..... MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน | |
| รายละเอียดข้อมูล ๑. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันของโรงพยาบาลบ้านฉาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | |
| ๕. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน | |
| Link ภายนอก www.Banchanghospital.net | |
| หมายเหตุ..... | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวภารดี เจิมพิพัฒน์) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ | ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวน้ำเพชร แสงวรรณกุล) รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ |
| ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายยุทธนา เวชเวโรจน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ | |