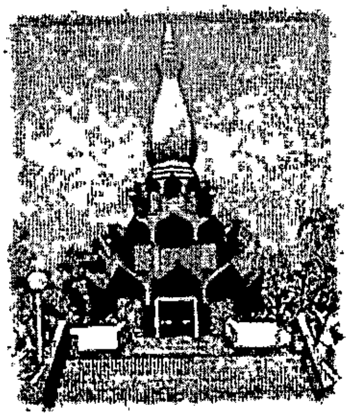
MOIT10 (2



คู่มือการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

ร้องเรียนคือ อะไร?

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณี**ก็ตาม และ

๑.๑เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาล ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น**ด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร**(หนังสือ) หรือ**อื่น**ใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

ร้องเรียน สำคัญอย่างไร

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ขั้นตอนการร้องเรียนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนการดำเนินการ

การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/จัดซื้อจัดจ้าง

๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ศดธ.กำหนด)
- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศดธ.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง**
- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศดธ.๒) **หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) **และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง**

๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ *- อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑*

-กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ให้ ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อม ชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้นอาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

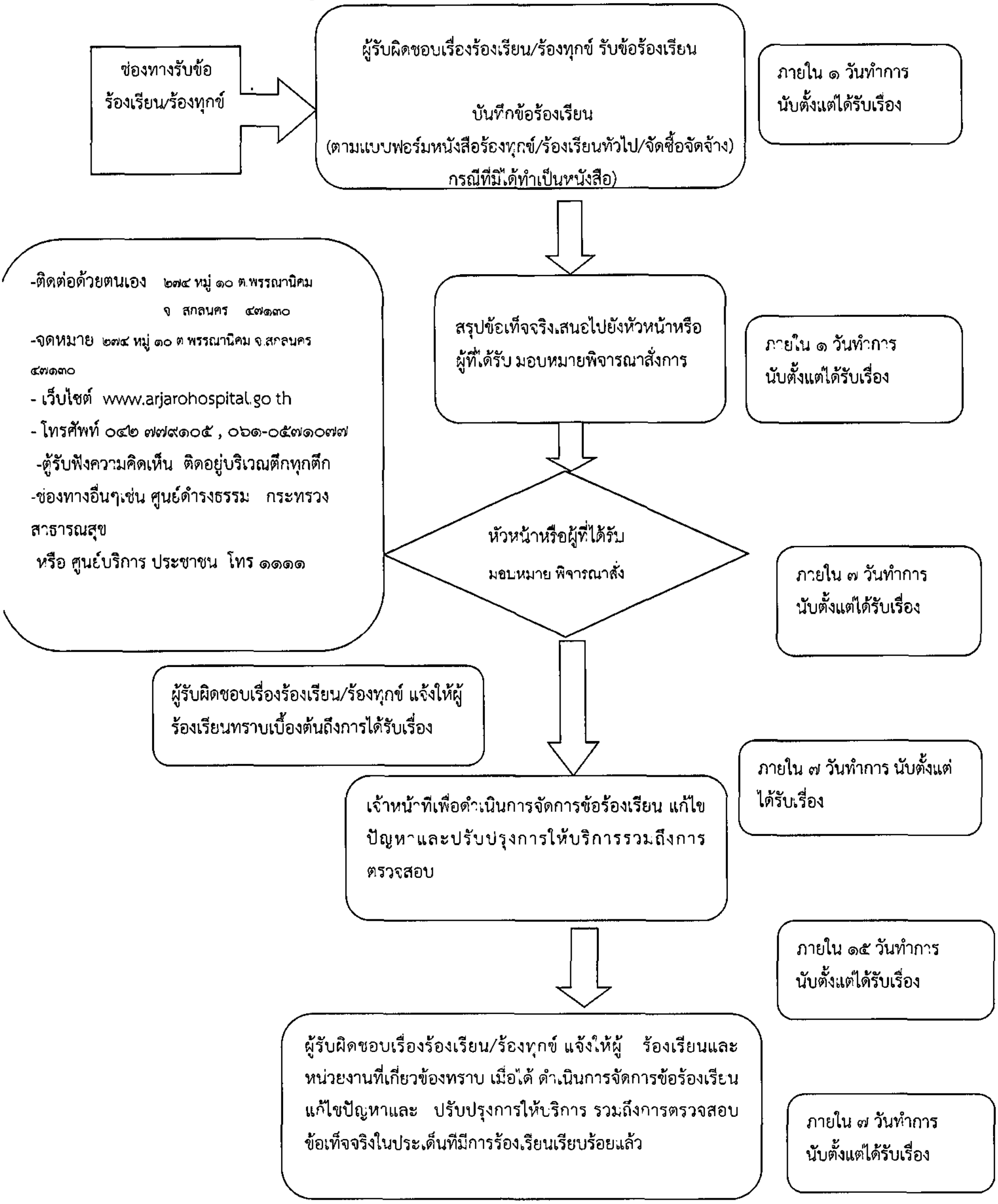
(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มี ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑ (๑.๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียน ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร



ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อร้องเรียน

บันทึกข้อร้องเรียน
(ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง) กรณีที่มิได้ทำเป็นหนังสือ)

ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

-ติดต่อด้วยตนเอง ๒๗๔ หมู่ ๑๐ ต.พรรณานิคม จ สกลนคร ๔๗๑๓๐
-จดหมาย ๒๗๔ หมู่ ๑๐ ต พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๑๓๐
- เว็บไซต์ www.arjarohospital.go th
- โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๗๙๑๐๕ , ๐๖๑-๐๕๗๑๐๗๗
-ตู้รับฟังความคิดเห็น ติดอยู่บริเวณตึกทุกตึก
-ช่องทางอื่นๆเช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข
หรือ ศูนย์บริการ ประชาชน โทร ๑๑๑๑

สรุปข้อเท็จจริง.เสนอไปยังหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

หัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย พิจารณาสั่ง

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

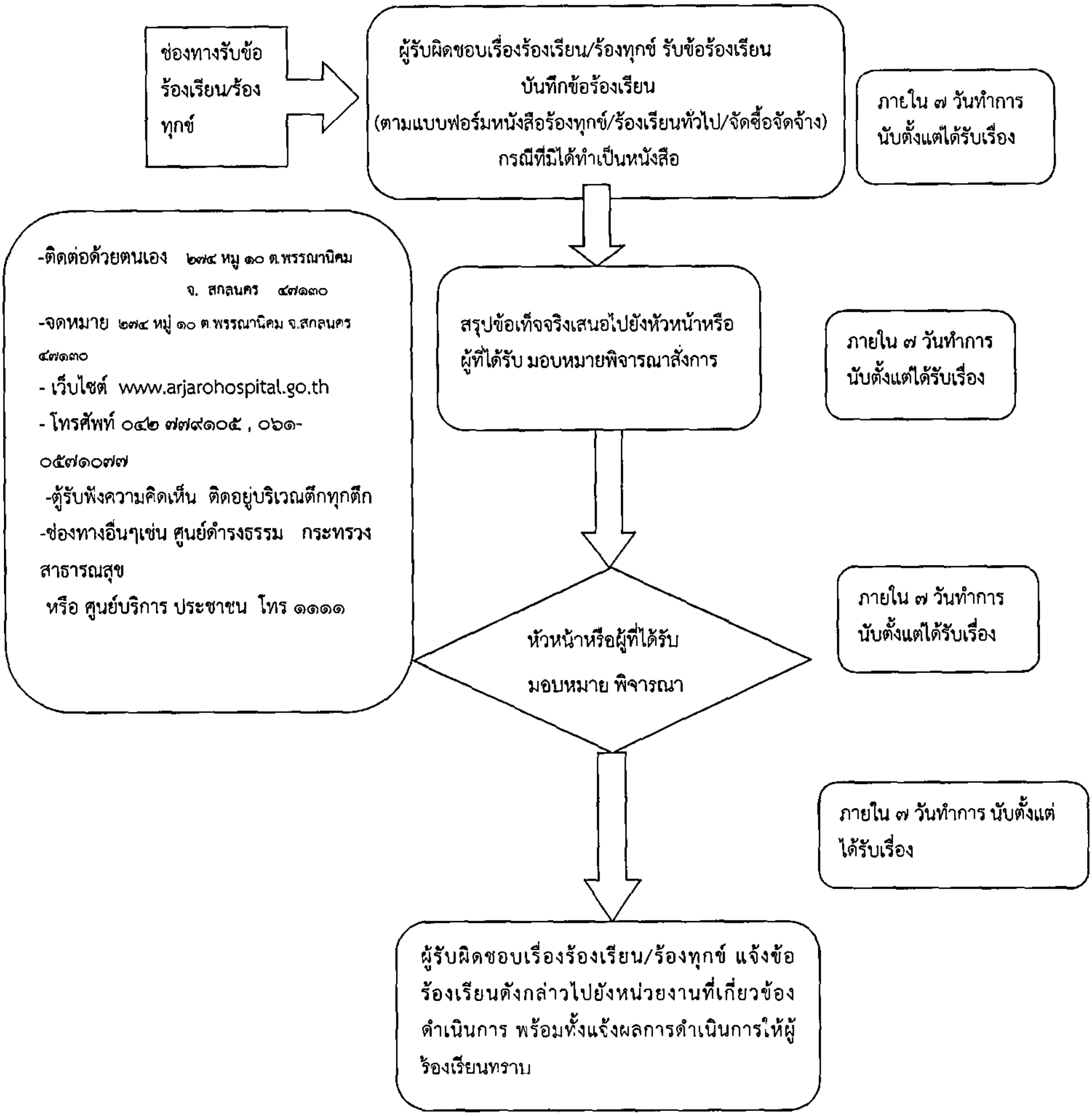
เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบ

ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เมื่อได้ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและ ปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร



ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อร้องเรียน
บันทึกข้อร้องเรียน
(ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง)
กรณีที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

-ติดต่อด้วยตนเอง ๒๗๔ หมู ๑๐ ต.พรรณานิคม
จ. สกลนคร ๔๗๑๓๐
-จดหมาย ๒๗๔ หมู่ ๑๐ ต.พรรณานิคม จ.สกลนคร ๔๗๑๓๐
- เว็บไซต์ www.arjarohospital.go.th
- โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๗๙๑๐๕ , ๐๖๑-๐๕๗๑๐๗๗
-ตู้รับฟังความคิดเห็น ติดอยู่บริเวณตึกทุกตึก
-ช่องทางอื่นๆเช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข
หรือ ศูนย์บริการ ประชาชน โทร ๑๑๑๑

สรุปข้อเท็จจริงเสนอไปยังหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่งการ

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

หัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย พิจารณา

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่... ....
วันที่........ เดือน.... .... พ.ศ. ....

เรื่อง ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ... . อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่ .... หมู่ที่... ....ตำบล... อำเภอ .... จังหวัด............................ .... โทรศัพท์................................ ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก...... ....
....
....
....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .... จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้
....
....
....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน .... ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน .... ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน .... ฉบับ
๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ) ....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(. ....)
ตำแหน่ง .... (ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์ ....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร
ตามประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

ชื่อ/หน่วยงาน: ......โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร...
วัน/ เดือน /ปี: ......๔..มกราคม......๒๕๖๕... ....
หัวข้อ: ..... ๑.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
....
....
Linkภายนอก: www.arjarohospital.go.th
หมายเหตุ: ....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นายวรวิทย์ อิ้มพัฒน์)	(นางกัญญาภัค ศิรารักษ์)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบสลพระอาจารย์ฝั้นอาจาโร
วันที่.......๗.......เดือน..มีนาคม.....พ.ศ...๒๕๖๕..	วันที่.......๗.......เดือน.....มีนาคม........พ.ศ....๒๕๖๕.......

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวรวิทย์ อิ้มพัฒน์)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
วันที่.....๗..........เดือน....มีนาคม.. ......พ.ศ..๒๕๖๕.........