



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖ /๙๔๔ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง ขอเผยแพร่หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีมีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ตามกรอบการดำเนินงาน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ EB : ๒ ข้อ ๖ กำหนดให้หน่วยงาน มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีมีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ในการนี้ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีมีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องขวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)  
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ / อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมอย่างโปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.รับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.พูดคุยกับผู้ร้องเรียนเพื่อลดความรุนแรงของการร้องเรียน และสอบถามถึงวัตถุประสงค์การร้องเรียน	5-20 นาที
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	2.การสืบหาข้อเท็จจริง	1.ค้นหาข้อมูลที่แท้จริงจากผู้เกี่ยวข้อง	1-7วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	3.แก้ไขปัญหาการร้องเรียน	1.การให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.สรุปผลและนำเสนอการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	1.การรายงานตามแนวทางของทีมบริหารความเสี่ยง	1 วัน
		รวมเวลา	2-7วัน

หมายเหตุ คณะกรรมการได้แก่

- |                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.นายรุ่งกิจ ปินใจ         | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง  |
| 2.นายวิชาณุสรณ์ ปินนิตามัย | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3.นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว  | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ         |
| 4.นางมิ่งขวัญ ปันตา        | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ    |
| 5.นางอัจฉรา จิตจง          | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ       |

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวางเพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ.ศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์,ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1-7 วันทำการ	กรณีร้องเรียนที่มีความเสี่ยงสูงให้ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
ผู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 54-596444	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือร้องเรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้มีการสอบถามและค้นหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงขอร้องเรียนและคณะกรรมการสรุปผลการดำเนินภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

กรณีขอร้องเรียนที่มีปัญหาเรื่องการตีความให้คณะกรรมการทำหน้าที่สืบสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่เพื่อให้ตีความก่อนนำมาพิจารณาดำเนินการ และให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

### แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

### จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๕๙๖๔๔๔

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔-๕๙๖๔๘๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง</b>	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีมีข้อร้องเรียนเรื่องการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีมีข้อร้องเรียนเรื่องการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ : .....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	