

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 ม.ค ๒๕๖๓
ทบทวนโดย	นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา	<i>กาญจนา</i>	๒๒ ม.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. เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติกรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

#### ๒. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

#### ๓. คำนิยามศัพท์

-

#### ๔. เอกสารอ้างอิง

-

#### ๕. นโยบาย

โรงพยาบาลมวกเหล็กต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

#### ๖. ความรับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการใกล้เคียง

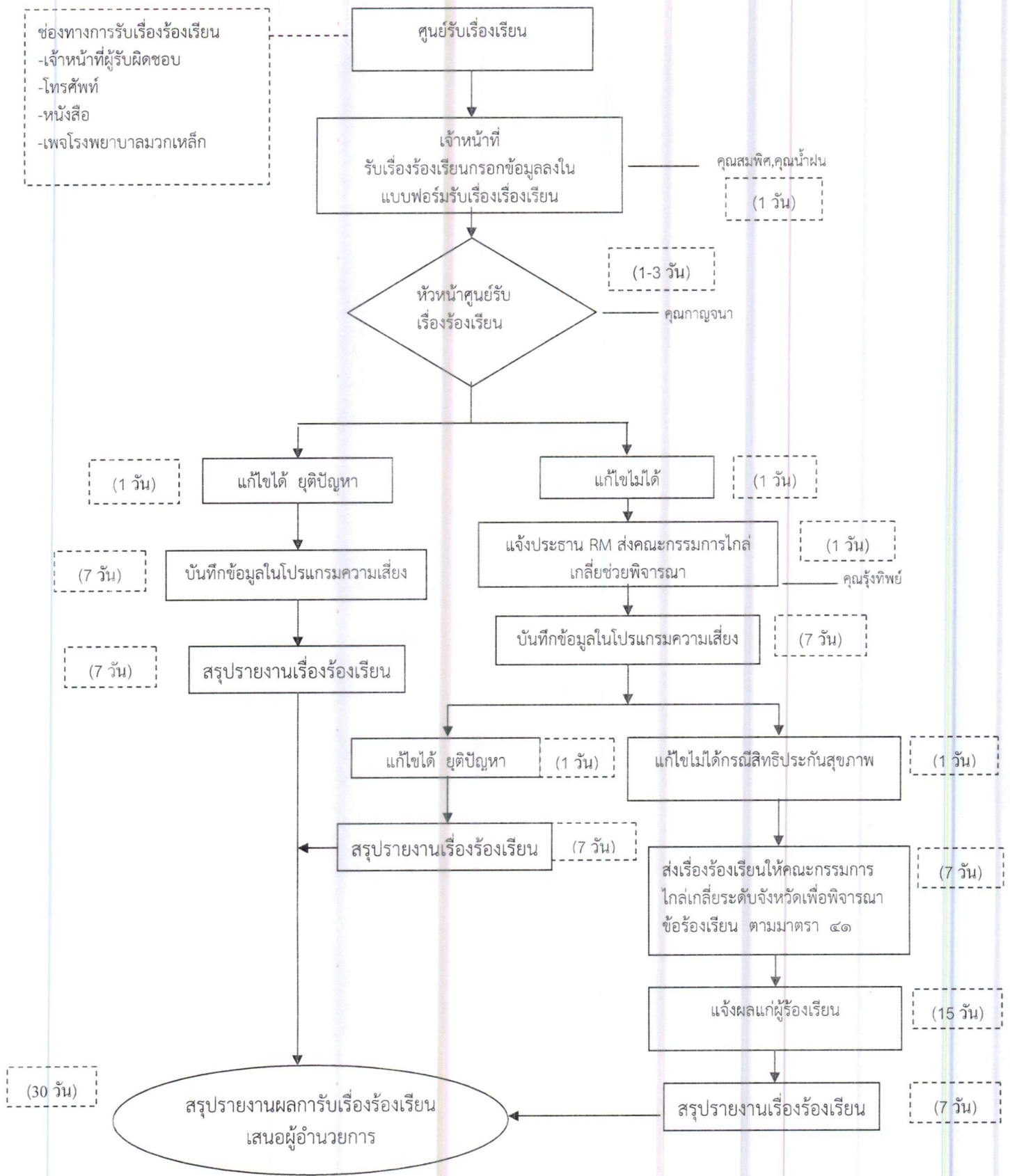
**๗. วิธีปฏิบัติ****การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

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

### FLOW การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



เรื่อง: การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**FLOW การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบ**

