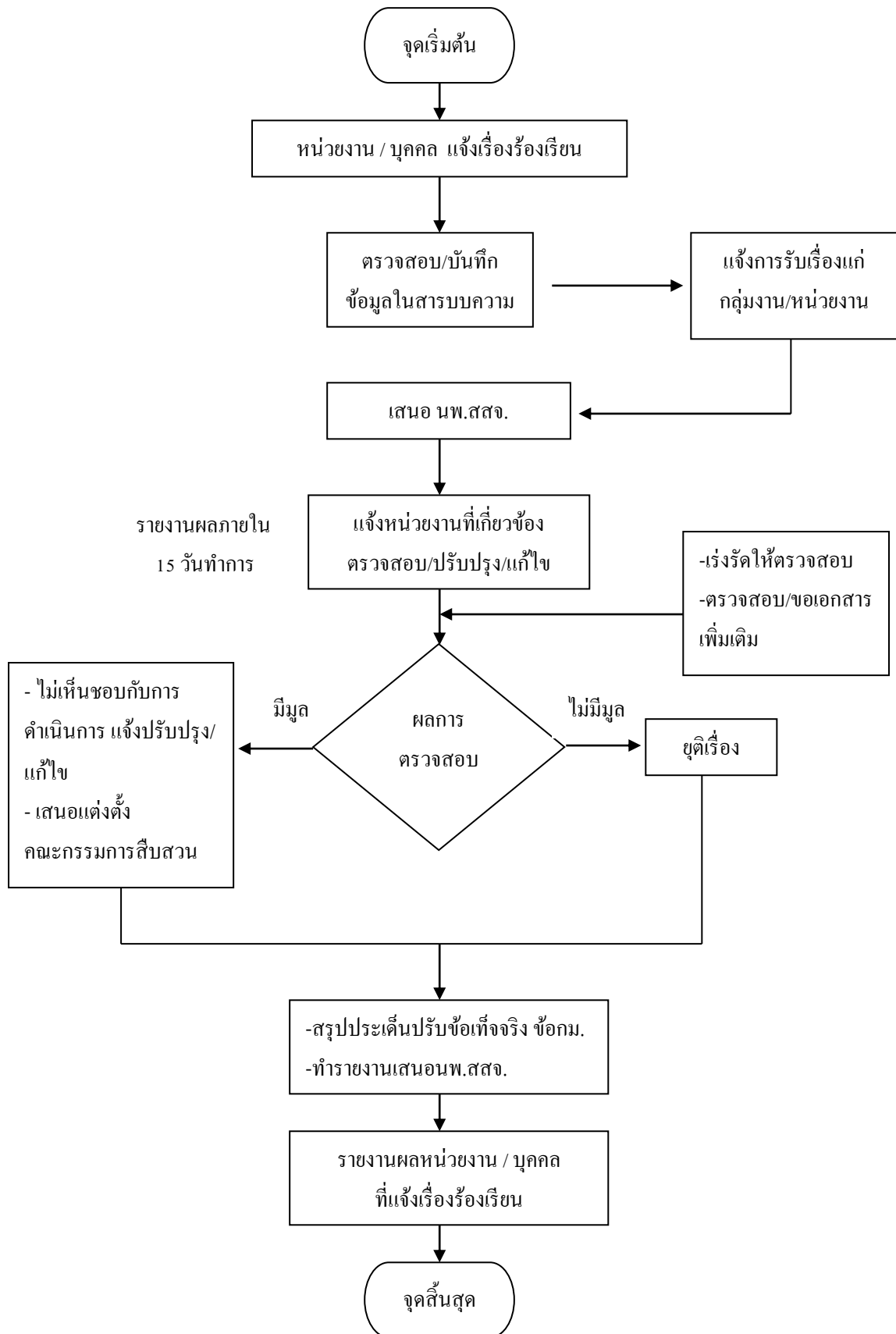


ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/กล่าวหาทั่วไป

๑. เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา
 - ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขานุการ)
 - ลงรับหนังสือที่งานนิติการ
๒. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนในสารบบความ
 - เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะทำการสรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ทราบและพิจารณาสั่งการ แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับหนังสือ หากพ้นกำหนดแล้วหน่วยงานดังกล่าวยังไม่รายงานผลการตรวจสอบ จะจัดทำหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการ
 - เรื่องร้องเรียนเฉพาะด้าน แจ้งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามหน้าที่ต่อไป
๓. ทำหนังสือตอบแจ้งการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา แก่หน่วยงาน/บุคคล ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง
๔. เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากรพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูลตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
๕. สรุป วิเคราะห์ โดยนำข้อเท็จจริงมาปรับกับข้อกฎหมาย/ระเบียบ/หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง
๖. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป
 - หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง
 - หากกรณีมีมูล
 - ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข
 - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
๗. เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับหน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ