



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่ลาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จังหวัดปัตตานี โทร ๐ ๗๓๕๖๙๔๘๘

ที่ ปน ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๑๖๐๓

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รับทราบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

เรียน หัวหน้าฝ่ายแลหัวหน้างานทุกงาน

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาน ได้จัดดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานของโรงพยาบาลแม่ลาน จังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ นั้น

โรงพยาบาลแม่ลาน รับทราบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไป เผยแพร่รายงานฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

<http://maelanhos.com> เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๔) ที่หน่วยงาน ของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ต่อไป

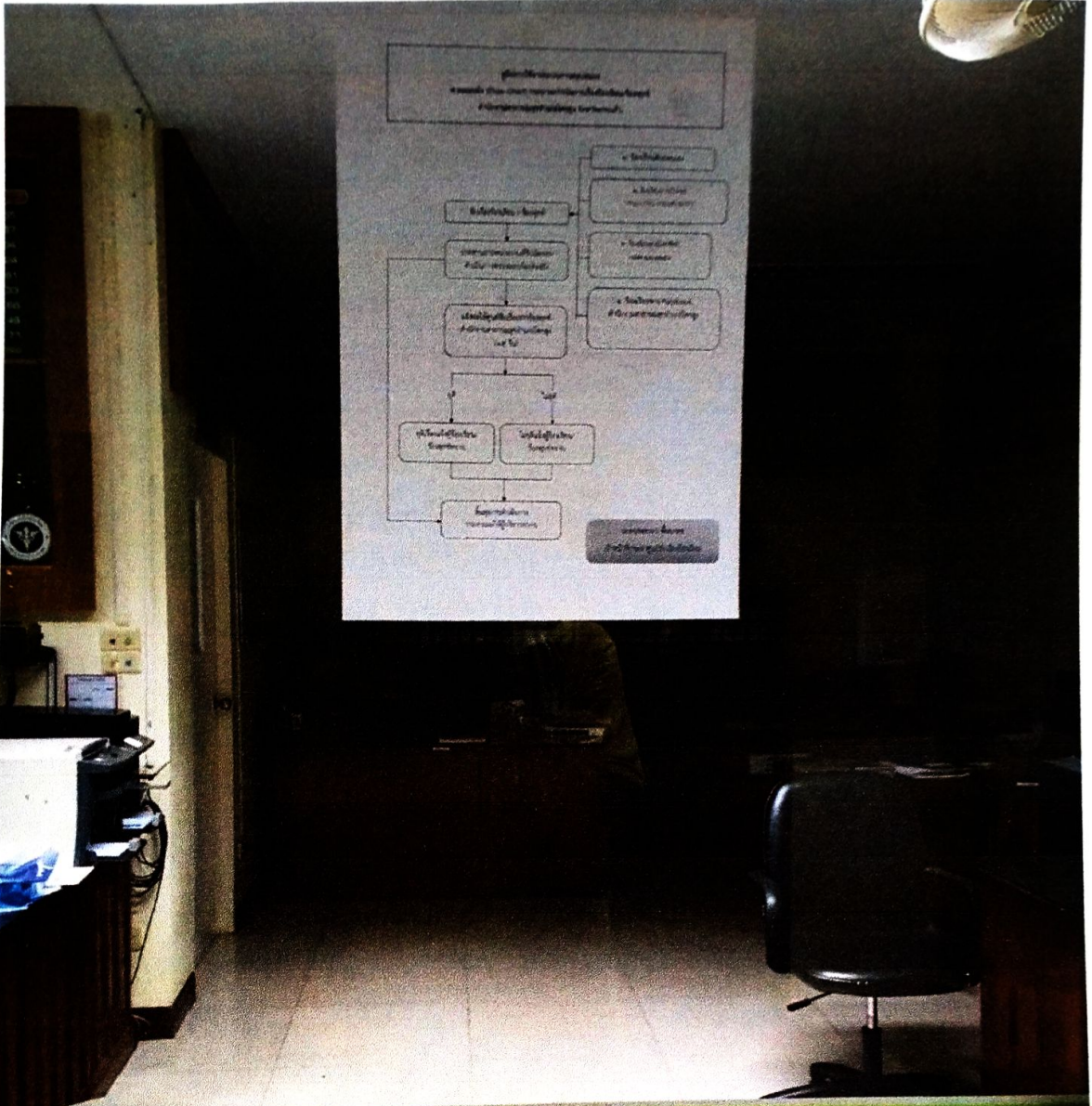
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

๑

(นายอัปดุลย์มะรุสดี ศิริกุล)

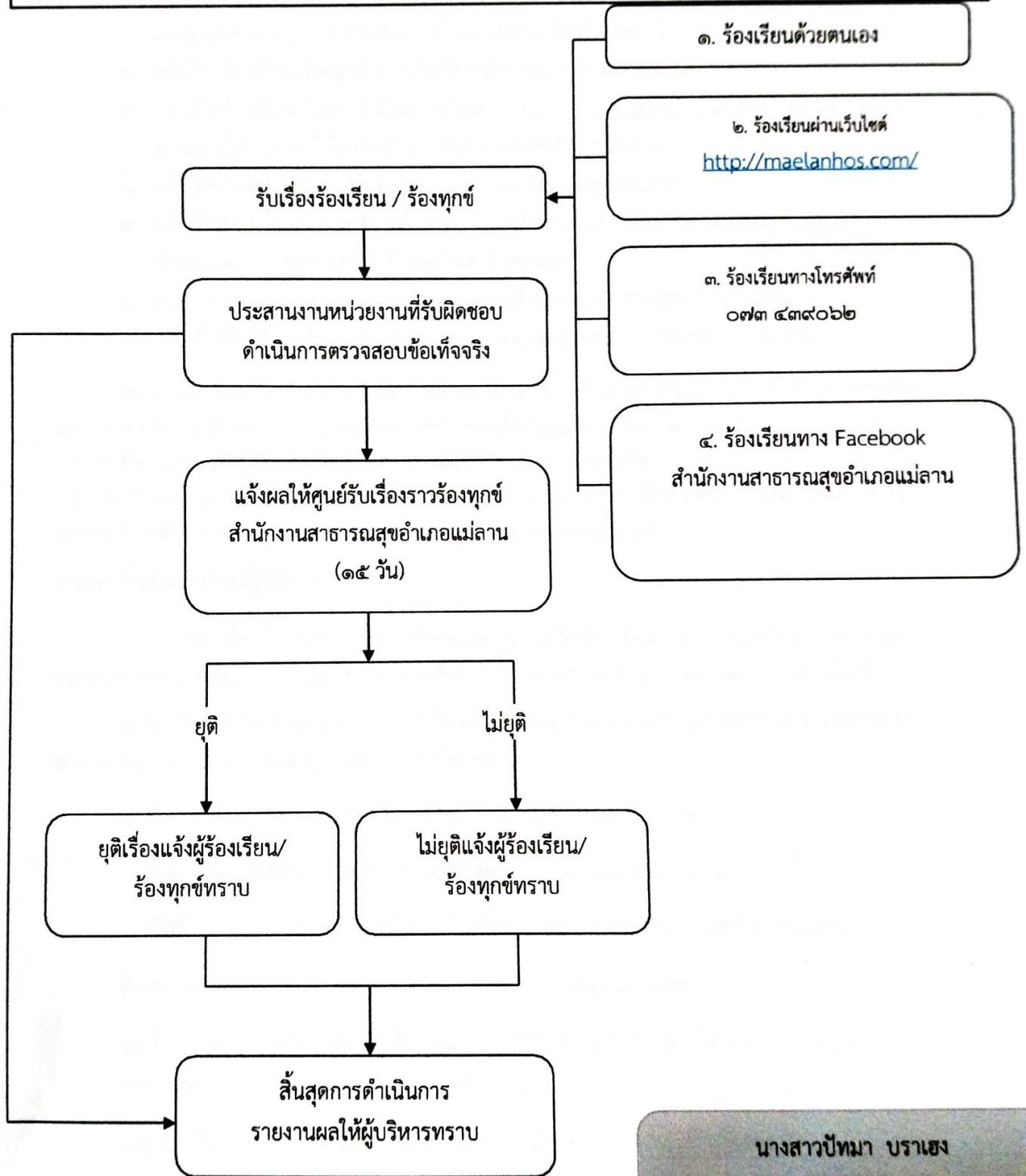
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน



เลื่อน

คู่มือการใช้งานระบบการตอบสนอง
ตามแผนผัง (Flow Chart) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี



นางสาวปัทมา บราเฮง
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

เริ่มจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ
ประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอแม่ลาน หมู่ ๔ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://maelanhos.com/>แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๑. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : maelan๑@gmail.com
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔
ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน
นิติการ ดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน
สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุป
วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤตินิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ๘ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
แม่ลาน หมู่ ๔ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๓๔๓๙๐๖๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://maelanhos.com/>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : maelan๑@gmail.com
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ มาที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน หมู่ ๔
ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐
๗. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน
๘. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Face Bookสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน

(๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน ดำเนินการ

๔.๑ จัดส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน

๓ วัน

(๕) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน เสนอผู้บริหาร

(๗) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และ สรุปรวิเคราะห์

(๘) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)



ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) สน.สาธารณสุขอำเภอแม่ลานฯ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔ ช่องทาง	๒ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒	(2) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและจัดทำหนังสือไปยังผู้บริหาร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓) ผู้บริหารพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๔	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>ลงนาม (4.1) กลุ่มงานบริหาร (งานนิติการ)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ไม่ลงนาม (๔.๒) แจ้งเรื่องทุจริต/ร้องเรียน (กรณีไม่ส่งผู้หน่วยงาน จัดงาน)</p> </div> </div>	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๕	(5) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๖	(6) เสนอผู้บริหาร	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๗	(7) จัดเก็บข้อมูล เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	(8) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายงานเดือน/รายปี)	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

นางสาวปัทมา บราเฮง
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน