| | | | |
|---|---|---|---|
| | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑/๙ |
| | | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร | |

# คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

| | | |
|---|---|---|
| ผู้จัดทำ<br><br>(นางสินี นวนเปียน)<br>ตำแหน่ง : | ผู้ทบทวน<br><br>(นางสาวชมนาศ พัฒน์นิติกุล)<br>ตำแหน่ง : | ผู้อนุมัติ<br>(นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร)<br>ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ |

| | | |
|---|---|---|
| พยาบาลวิชาชีพ<br>ชำนาญการ | หัวหน้าพยาบาล | โรงพยาบาลเจาะไอร้อง |

| | | |
|---|---|---|
| | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๒/๙ |
| | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร | |

**หลักการและเหตุผล**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓
สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย
มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ
และได้รับแจ้งผลการพิจารณา
โดย รวดเร็ว ”
และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ.๒๕๔๖
หมวด ๗
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วน
ราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน
หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ
ส่วนราชการนั้น
ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการใ
ห้ทราบภายใน
๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑
ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน
เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก
หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด

โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร
ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป
และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น
ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน
ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้
ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ
มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น
โรงพยาบาลเจาะไอร้อง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน
ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน
รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม
และความโปร่งใสของหน่วยงาน
เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทาง
ที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา
ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง
ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ
จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง
รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ
สะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

<table>
<tr><td>CHO-AIRONG<br>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td><td colspan="3">โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔</td><td colspan="2">วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓</td></tr>
<tr><td rowspan="2">เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ</td><td>ฉบับที่ ๑</td><td>หน้าที่ ๓/๙</td></tr>
<tr><td>ปรับปรุงครั้งที่</td><td>วันที่</td></tr>
<tr><td colspan="2">ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร</td></tr>
</table>

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำ**

๑. เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๔/๙ |
| | | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร | |

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

**ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

| ประเภท | นิยาม | เรื่อง |
|---|---|---|
| การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต<br>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ |

| | | |
|---|---|---|
| | | และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๕/๙ |
| | | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร | |

| ประเภท | นิยาม | เรื่อง |
|---|---|---|
| วินัยข้าราชการ | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ |
| การเบิกจ่ายค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเ |

| | | |
|---|---|---|
| | ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | วลาราชการ ฯลฯ |
| ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน<br>ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ<br>ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง<br>ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต<br>ประพฤติมิชอบ |

| | | |
|---|---|---|
| CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๖/๙ |
| | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร | |

| ประเภท | นิยาม | เรื่อง |
|---|---|---|
| การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน | การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ<br>ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม<br>แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม<br>หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์<br>ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง<br>ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ | เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง<br>หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น<br>ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม |

**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต**

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

<table>
<tr><td> </td><td colspan="3">โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔</td><td colspan="2">วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓</td></tr>
<tr><td rowspan="2">เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ</td><td>ฉบับที่ ๑</td><td>หน้าที่ ๗/๙</td></tr>
<tr><td>ปรับปรุงครั้งที่</td><td>วันที่</td></tr>
<tr><td colspan="2">ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์</td><td colspan="2">ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร</td></tr>
</table>

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่
ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

**ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน**

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์
อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

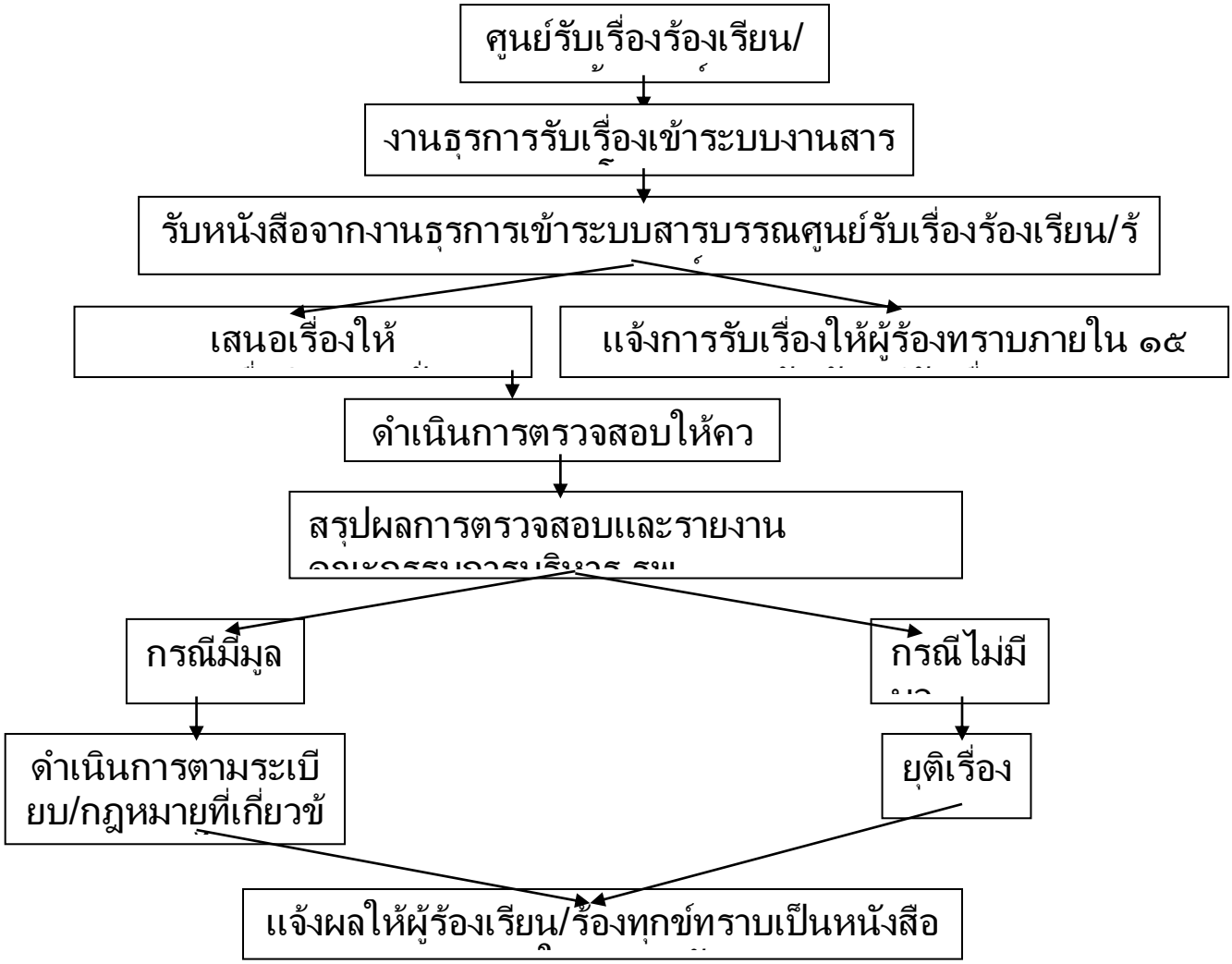
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล
www.cirhospital.com

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค๊ต ๗
จุด

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

| | |
|---|---|
| | จินดาเพ็ชร |

**ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ**




| | | |
|---|---|---|
| CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง | **โรงพยาบาลเจาะไอร้อง** | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔ | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| เรื่อง<br>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๙/๙ |
| | ปรับปรุงครั้งที่ | วันที่ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ | |

| | |
|---|---|
| | จินดาเพ็ชร |

**การติดตามประเมินผลของกระบวนการ**

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๓ เดือน