

เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการ

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส	๕		
๑.๑ มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส		<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีประกาศกรมการแพทย์ เรื่อง นโยบายความโปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ๒. มีการจัดทำยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๓. มีการเข้าร่วมประชุมสัมมนาหน่วยงานเครือข่าย ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมการแพทย์ เพื่อรับนโยบายประจำปี ๒๕๕๕ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔ ณ โรงแรมนารายณ์ ๔. สรุปการประชุม สัมมนาหน่วยงานเครือข่ายเสนอผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อนำเข้าคณะกรรมการบริหารรับทราบและดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ๕. ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารรับทราบ มีมติให้ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่แจ้งและให้เวียนหน่วยงานที่รับผิดชอบพร้อมให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเดิมและแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหม่ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หนังสือลงวันที่ ๗ มิ.ย. ๕๕ เรื่อง ประกาศกรมการแพทย์ ๒. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๓. หนังสือเชิญประชุมลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ เรื่อง ขออนุญาตให้ข้าราชการเข้าร่วมประชุมสัมมนาหน่วยงานเครือข่ายส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมการแพทย์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ๔. หนังสือที่ลงวันที่ ๑ มี.ค.๕๕ เรื่องสรุปรายงานการประชุมสัมมนาหน่วยงานเครือข่ายส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม (หนังสือเวียน/ข่าวสถาบันฯ/อินทราเน็ต/ศูนย์ราชการใสสะอาด) ๕. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
<p>๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรแพทย์</p>		<ol style="list-style-type: none"> ๑. เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการดำเนินการด้านคุณธรรมจริยธรรม สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๒. เป็นประธานคณะกรรมการบริหารหน่วยงานบริการเพื่อพิจารณาติดตามผลการดำเนินงาน สนับสนุนด้านงบประมาณทรัพยากร การพัฒนาแรงจูงใจ และการแจ้งกิจกรรมต่างๆ การรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ๓. เป็นประธานคณะกรรมการแต่งตั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๔. เป็นประธานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารสถาบันมะเร็ง-แห่งชาติ ๕. การเข้าร่วมและจัดกิจกรรมพืธีถวายสัตย์ปฏิญาณ ๖. เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรการป้องกันและเทคนิคการตรวจสอบการทุจริตในองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. คำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติที่ ๑๖๘/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๙ ก.พ. ๕๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรม จริยธรรม สถาบันมะเร็ง-แห่งชาติ ๒. คำสั่งกรมการแพทย์ที่ ๖๗/๒๕๕๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ ๓. คำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่ ๖๑๗/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๓๐ มิ.ย.๕๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๔. คำสั่งสถาบันฯ ที่ ๑๑๓/๒๕๕๐ ลงวันที่ ๑๔ ก.พ. ๕๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารสถาบัน ๕. หลักฐานการเข้าร่วมและจัดกิจกรรมพืธีถวายสัตย์ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน ๖. แบบตอบรับโครงการอบรมหลักสูตร “การป้องกันและเทคนิคการตรวจสอบการทุจริตในองค์กร”

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๑.๓ ความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้าง ความโปร่งใส		๑. จัดทำโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนนโยบายด้านคุณธรรม จริยธรรม ของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ จำนวน ๙ โครงการ ๒. จัดทำโครงการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นประจำเดือน ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ๓. จัดทำโครงการการจัดทำฐานข้อมูลด้านการรักษาโรคมะเร็ง ตับ	๑. กิจกรรมสนับสนุนนโยบาย ๙ โครงการ อยู่ในแผนเงินบำรุง ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ๒. หนังสือที่ ๐๓๑๒.๐๑๖/๓๗๘ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ - เกณฑ์การคัดเลือก เรื่อง โครงการ คัดเลือกบุคลากรประจำเดือน ๓. รายงานการประชุมคณะกรรมการ บริการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๕

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
มติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบ ภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม	๕		
๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร		<ol style="list-style-type: none"> ๑. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ตั้งอยู่ที่ชั้น ๒ งานประชาสัมพันธ์ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน ๒. มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๕๖ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ๓. มีคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้รับผิดชอบงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ๔. จัดเก็บสถิติการเข้าดู/ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและ รายงานให้ผู้บริการทราบ มากกว่า ๓ ช่องทาง ๕. เผยแพร่ข้อมูลทาง Internet เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ผลงานประจำปี โครงการต่างๆ และแผ่นพับ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. คำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่ ๔๗๙/๒๕๕๒ เรื่องมอบหมายผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๒. คำสั่งคำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่ ๑๑๓/๒๕๕๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๓. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒.๐๑/๕๐ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๕๕ เรื่องรายงานการเข้าดูข้อมูลข่าวสาร สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๔. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริการหน่วยบริการ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๕ วันพุธ ที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๕

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๒.๓ การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี		<ol style="list-style-type: none"> ๑. ระบบการตรวจสอบคลังยาใหญ่ กลุ่มงานเภสัชกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ๒. ระบบการตรวจสอบ การรับ-จ่าย การตัดยอด วัสดุในบัญชีคุมและยอดวัสดุคงเหลือในคลังทุกรายการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ๓. การสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ๔. การตรวจสอบการดำเนินงานและการตรวจสอบ เช่น รายได้คำรักษาพยาบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒.๐๑/๐๘๘ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เรื่องการรายงานการตรวจสอบคลังยาใหญ่ กลุ่มงานเภสัชกรรม ๒. หนังสือที่ สธ๐๓๑๒.๐๑๓/๑๓๖ ลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุคงเหลือประจำปี ๒๕๕๕ ๓. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒.๐๑๓/๑๓๖/๒ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๔ เรื่องการตรวจสอบการรับ-จ่ายวัสดุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ๔. แผนการตรวจสอบเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงานและการตรวจสอบเงินรายได้คำรักษาพยาบาล ๕. รายงานผลการสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายในแบบ ปส.

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๒.๔ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ		<p>๑. มีการส่งรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับโรงพยาบาล/สถาบัน/สำนัก/กอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕</p> <p>รอบ ๖ เดือน และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ศูนย์ราชการใสสะอาดของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ</p>	<p>๑. หนังสือที่ สธ.๐๓๑๔.๐๑๔ /๑๑๔ เรื่องส่งรายงานผลการประเมินตนเอง</p>

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ		<p>๑. เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบัน-มะเร็งแห่งชาติ</p> <p>๒. ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ</p> <p>๓. มีคำสั่งแต่งตั้งให้บุคลากรภายนอกเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการจัดทำร่างพระราชบัญญัติมะเร็งแห่งชาติ - คณะกรรมการร่างขอบเขตของงานและร่างเอกสารประกวดราคาซื้อเครื่องเร่งอนุภาคพลังสูง ๘ พลังงาน - คณะกรรมการร่างขอบเขตของงานและร่างเอกสารประกวดราคาซื้อเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ - คณะทำงานโครงการจัดทำงานข้อมูลด้านการตรวจวินิจฉัยและรักษามะเร็งเต้านม - คณะกรรมการทะเบียนมะเร็งกับประชากร <p>๔. จ้างบุคลากรภายนอกที่ไม่ใช่ข้าราชการมาเป็นที่ปรึกษา</p>	<p>๑. สรุบบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๔ – กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕</p> <p>๒. มีการการเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต</p> <p>๓. คำสั่งสถาบันฯ ที่ ๓๑๘/๒๕๕๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างพระราชบัญญัติมะเร็งแห่งชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือที่ สธ ๐๓๑๔/๑๔๔๒ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการร่างขอบเขตของงานและร่างเอกสารประกวดราคาซื้อเครื่องเร่งอนุภาค - หนังสือที่ สธ ๐๓๑๔/๑๔๔๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการร่างขอบเขตงานและร่างเอกสารประกวดราคาซื้อเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ความเร็วสูง - คำสั่งที่ ๓๗๓/๒๕๕๕ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานโครงการจัดทำฐานข้อมูลด้านการตรวจวินิจฉัยและรักษามะเร็งเต้านม

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
			<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุมทะเบียนมะเร็ง ระดับประชากรระหว่างสถาบัน มะเร็งแห่งชาติกับศูนย์มะเร็งส่วน ภูมิภาค ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ ๔. คำสั่งที่ ๙๙๙/๒๕๕๔ เรื่อง จ้าง บุคลากรทางการแพทย์ที่มีไข้ข้าราชการ ๕. คำสั่งที่ ๙๗๖/๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้ง แพทย์ที่ปรึกษา ๖. รายงานการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๕ เรื่อง โครงการศึกษารูปแบบในการ จัดการฐานข้อมูลด้านการตรวจคัดกรอง วินิจฉัยและรักษาโรคมะเร็งเต้านม

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
มิติที่ ๓ ด้านการใช้ดุลยพินิจ	๕		
๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจ		<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีแนวทางการขออนุมัติไปประชุม อบรม สัมมนา ดูงาน ต่างประเทศ กรณีได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเอกชน ๒. มีแนวทางการจัดนำเส้นทางการเดินเอกสาร ๓. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๔. มีคำสั่งเรื่องมาตรการควบคุมการเบิกจ่ายยาในสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๕. มีคำสั่งเรื่องมาตรการควบคุมการจ่ายยาซูโดอีเฟดริน ๖. มีคำสั่งแต่งตั้งเรื่องคณะกรรมการเทคโนโลยีและสารสนเทศ ๗. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการตรวจสอบภายในสถาบันฯ ๘. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยของสถาบันฯ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หนังสือที่ สธ๐๓๑๒/๑๒๑๖ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการขออนุมัติไปประชุม อบรม สัมมนา ดูงาน ต่างประเทศ กรณีได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเอกชน ๒. แผนภูมิแนวทางการจัดทำเส้นทางการเดินเอกสาร ๓. คำสั่งสถาบันฯ ที่ ๗๔/๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมในคน ๔. คำสั่งที่ ๕๗๑/๒๕๕๔ เรื่อง มาตรการควบคุมการเบิกจ่ายยาในสถาบันฯ ๕. คำสั่งที่ ๓๕๒/๒๕๕๕ เรื่อง มาตรการควบคุมการจ่ายยาซูโดอีเฟดริน ๖. คำสั่งที่ ๗๓๙/๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีและสารสนเทศ ๗. คำสั่งที่ ๒๑๕/๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบภายในสถาบันฯ ๘. คำสั่งที่ ๖๘/๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยสถาบันฯ ขั้นตอนการชำระเงิน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๓.๒ การใช้ดุลพินิจในการบริหารงานบุคคล		<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสโดยคณะกรรมการและมีการประชุม ๒. การสร้างความโปร่งใสโดยใช้กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่ชัดเจน ๓. มีขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือน 	<p>คำสั่งสถาบันฯที่๑๐๐๘/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ กลั่นกรอง ผลการประเมินผล การปฏิบัติราชการของสถาบันฯ</p> <p>๒. หนังสือที่สธ.๐๓๑๒.๐๑๖/๔๑๔ ลงวันที่ ๒๖ ธ.ค.๕๕ เรื่อง ส่ง รายงานการประชุมฯ</p> <p>๓. หนังสือที่สธ.๐๓๑๒/๓๖๗ ลงวันที่ ๖ มี.ค. ๕๕ เรื่อง ส่งขั้นตอนการดำ- เนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</p> <p>๑. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒/๒๕ ลงวันที่ ๑๖ ธ.ค. ๕๕ เรื่อง การเลื่อน เงินเดือนและการให้เงินค่าตอบแทน พิเศษข้าราชการ</p> <p>๒. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒/๑๕๒๔ ลงวันที่ ๑๗ ต.ค. ๕๔ เรื่อง ข้อมูลการเลื่อน เงินเดือนข้าราชการวันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๕๔</p> <p>๓. ตัวอย่างรายชื่อข้าราชการที่ได้รับ หนังสือแจ้งผลการเลื่อนเงินเดือนวันที่ ๑ ต.ค. ๕๔</p>

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๓.๓ การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส		<ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดทำคู่มือนโยบายการบริหารความเสี่ยง พ.ศ. ๒๕๕๕ ๒. มีการจัดทำแผนผังการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงขององค์กรภาครัฐ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ๓. มีกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยง ๔. มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. คู่มือนโยบายบริหารความเสี่ยง พ.ศ. ๒๕๕๕ ๒. แผนผังการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ปี ๒๕๕๕ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับประกาศ กฎระเบียบ เรื่องความเรียงการรับของขวัญ สินน้ำใจที่ไม่ผิดกฎหมาย ๓. คำสั่งที่ ๑๔๑/๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพทีมบริหารความเสี่ยง (CRM) ๔. คำสั่งที่ ๔๕๔/๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาและจัดทำความเสี่ยงในหน่วยงานของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
มิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน	๕		
๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน		<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบทุกเรื่องในการประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ ๒. มีคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทและร้องเรียน (ศูนย์สันติมีสุข) ๓. มีการลงwebsite (ในเรื่อง Flow) การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. คำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติที่ ๘๕/๒๕๕๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ๒. คำสั่งสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่ ๓๘๘/๒๕๕๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทและเรื่องร้องเรียน(ศูนย์สันติสุข) ๓. หนังสือที่ สธ ๐๓๑๒.๐๑๑ (๓)/๙๗ ลงวันที่ ๓๐ มี.ค. ๕๕ เรื่อง สรุปแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ Flow การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนของสถาบันฯ

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ใช้อ้างอิง
๔.๒ การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน		<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบ ๒. มีระบบขั้นตอนการดำเนินการและขั้นตอนการปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายในและภายนอกทราบ ๓. มีการรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. สรุปร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชม ตุลาคม ๒๕๕๔ – มีนาคม ๒๕๕๕ ๒. หนังสือที่ สธ.๐๓๑๒.๐๑/๑๒๔ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เรื่องขอประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน(ภายใน) ๓. หนังสือที่ สธ.๐๓๑๒/๐๙๑๕ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔ ขอประชาสัมพันธ์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน (ภายนอก) รายงานเรื่องร้องเรียนเข้า คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ วันที่ ๑๓ มี.ค. ๕๕, ๑๘ ส.ค. ๕๕ และ วันที่ ๓๐ มี.ค. ๕๕