



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเวียงแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเวียงแหง โดยคู่มือฉบับนี้ได้มีการนำมาทบทวนทุกปี เพื่อให้เป็นปัจจุบันตามบริบทของโรงพยาบาล ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลเวียงแหง

๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการ	๓-๔
ขั้นตอนดำเนินการ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกข้อความ
- คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง ที่ ๐๐๓/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลเวียงแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่**

.....

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเวียงแหง เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลเวียงแหง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

๔. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลเวียงแหง ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๕. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเวียงแหง ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเวียงแหง เช่นการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลเวียงแหง การแต่งตั้งบรรจุข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเวียงแหงได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงแหง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลเวียงแหง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ทุจริตคอร์รัปชันที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ช่องทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลเวียงแหง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงแหง <http://www.wianghaenghospital.com/>

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น .

๘. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๘.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชากร คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลผลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑ .การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอเวลาราชการฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลเวียงแหง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติ

(๑) งานประชาสัมพันธ์,งานประกันสุขภาพ,กลุ่มงานบริหาร,งานความเสี่ยง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงแหง ๒ ช่องทางดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเวียงแหง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงแหง

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ

(๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง พิจารณาลงนาม

(๕) กลุ่มงานบริหารทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

(๙) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลลงในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

(๑๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้อำนาจการโรงพยาบาลเวียงแหง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒)แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖	(๖.๑) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗	(๗)สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘	(๘)เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙	(๙)เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐	(๑๐)จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑	(๑๑)เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ

๑. ประชาสัมพันธ์
๒. งานประกันสุขภาพ
๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ซึ่งอยู่ในอาคารผู้ป่วยนอกละอุมติเหตุ ๕ ชั้น เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรมความช่วยเหลือมี ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการ ในสังกัด ที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหาร ของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลด ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๑๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	๑๕ วัน

๑๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทาง โทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการ รายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์/face book ของโรงพยาบาลเวียงแหง กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์จะดำเนินการตรวจสอบทุกวัน เพื่อคัดกรองและแจ้ง กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน๑๕ วันทำการ

๑๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑. สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียน
๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ๔) ระบุนามเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสันทราย หรือบุคคลภายนอก

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง

๕. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากรโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๔๗๗๐๑๑-๒

๒. ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง

๓. ส่งหนังสือร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๕๐

๔. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเวียงแหง บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

๕. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันทราย <http://www.sansaihospital.com> หัวข้อ ติดต่อเราเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook : โรงพยาบาลเวียงแหง

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๕ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นนทบุรี: ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๓

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๐๓๘ /๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุขและความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ อาคารผู้ป่วยนอก ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล, จุดประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์,กลุ่มงานบริหารทั่วไป ,กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดวางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กล่องสีฟ้า) หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเวียงแหงและแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเวียงแหง ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวจ้างเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องราวจ้างเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓.กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องราวจ้างเรียนทุกด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/พรบ.ม.๔๑
๔. ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/และร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงแหง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องราวจ้างเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปรรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงแหง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคลากรในสังกัดส่วนราชการนั้นใช้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับเหตุการณ์นั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

๖. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลเวียงแหง

๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๘. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๙. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

๑๐. เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนและส่งเรื่องคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอก เอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงโดยทันที

-๓-

๕. กำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือนให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุธยา)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

แผ่นรองปกหน้า

แผ่นรองปกหลัง

“เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ และมีระบบ
การส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ”

เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๓๕๐