



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเวียงแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

แผ่นรองปกหน้า

คำนำ

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

โรงพยาบาลเวียงแหง
พฤษภาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| 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 ๑๙๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลเวียงแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเวียงแหง เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจ ในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็น หน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วย บริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้ง กรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาล เวียงแหง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์ จะร้องเรียน 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 สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๕. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเวียงแหง ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงาน เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเวียงแหง เช่นการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลเวียงแหง การแต่งตั้งบรรจุข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเวียงแหงได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงแหง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าว โรงพยาบาลเวียงแหง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนการกระทำผิดที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

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 คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม |
| ๒. วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลผลจรรยาบรรณข้าราชการที่กำหนดไว้ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ |

| -๔- | | |
|---|--|--|
| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
| ๓. ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการฯ |
| ๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลเวียงแหง | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤตินิชอบ |

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติ

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

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเวียงแหง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงแหง

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ

(๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง 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) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

(๑๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|---|
| ๑ | (๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติดมิชอบ | ๕ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๒ | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน | ๒ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๓ | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเวียงแหง | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๔ | (๔) ผู้อำนวยการพิจารณา สั่งการ | | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๕ | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการ ตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๖ | (๖.๑) รับรายงานผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตาม ความก้าวหน้าของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๗-๑๕ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๗ | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๘ | (๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงพิจารณา | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๙ | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์ | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๑๐ | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเวียงแหง (รายเดือน/รายปี) | ๑-๓ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๑๑ | (๑๑) เก็บเรื่อง | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ |

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ

- ๑. ประชาสัมพันธ์
- ๒. งานประกันสุขภาพ
- ๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ซึ่งอยู่ในอาคารผู้ป่วยนอกละอับัติเหตุ ๕ ชั้น เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรมความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

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 หรือทางโทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์/face book ของโรงพยาบาลเวียงแหง กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์จะดำเนินการตรวจสอบทุกวัน เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน๑๕ วันทำการ

๑๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

- ๑. สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียน
- ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๒.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน

ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเวียงแหง หรือบุคคลภายนอก

๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง

๕. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๖.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

๖.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจกกรโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ 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. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงแหง <http://www.wianghaenghospital.com> หัวข้อ ติดต่อเรา เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook : โรงพยาบาลเวียงแหง

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ITA ๒๕๖๖ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ: ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๑๓๖ /๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้าน การสาธารณสุขและความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปด้วยความ ถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ อาคารผู้ป่วยนอก ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล, จุดประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์,กลุ่มงานบริหารทั่วไป ,กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดวางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กล่องสีฟ้า) หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเวียงแหงและแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเวียงแหง ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/พรบ./ม.๔๑
๔. ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงแหง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการ ประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงแหง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคลากรในสังกัดส่วนราชการนั้นใช้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ 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 เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงโดยทันที

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

แผ่นรองปกหลัง



เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๓๕๐