



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct
Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลบางแก้ว ให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลบางแก้ว

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
เรื่องร้องเรียน/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
สรุปข้อร้องเรียนทั่วไป/ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
บรรณานุกรม	๑๔

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบางแก้ว

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป)และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลบางแก้ว อำเภอบางแก้ว จังหวัด

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแก้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้วมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางแก้ว
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวโรงพยาบาลบางแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่อง πουผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีกรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา /โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลบางแก้ว

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลบางแก้วผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้ว

๕. ขอบเขต

๕.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๕.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๕.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ได้แก่

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนห้องรับเรื่องร้องเรียน
๓. ร้องเรียนทางเวปโรงพยาบาล www.bkhc.moph@gmail.com
๔. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร
 - นพ.ทรงเกียรติ พลเพชร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว โทร ๐๘๑๔๙๓๘๑๓๗
 - นางสุมนา โกสินธ์ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๘๗๒๘๘๐๖๗๒
๕. โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ หรือ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ โทรสาร ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๐๓

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลบางแก้ว ได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางแก้ว

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลบางแก้ว

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังตั้งต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลบางแก้ว	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ 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) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลบางแก้ว หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแก้ว

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว ว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการ ข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลบางแก้ว และกำหนดเจ้าหน้าที่จัดการข้อเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร	ทุกครั้งติดต่อเข้ามา	ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีมีผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแก้ว ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบางแก้ว การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถามชื่อ –สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก่ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้ง เรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์ประสานใจ
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

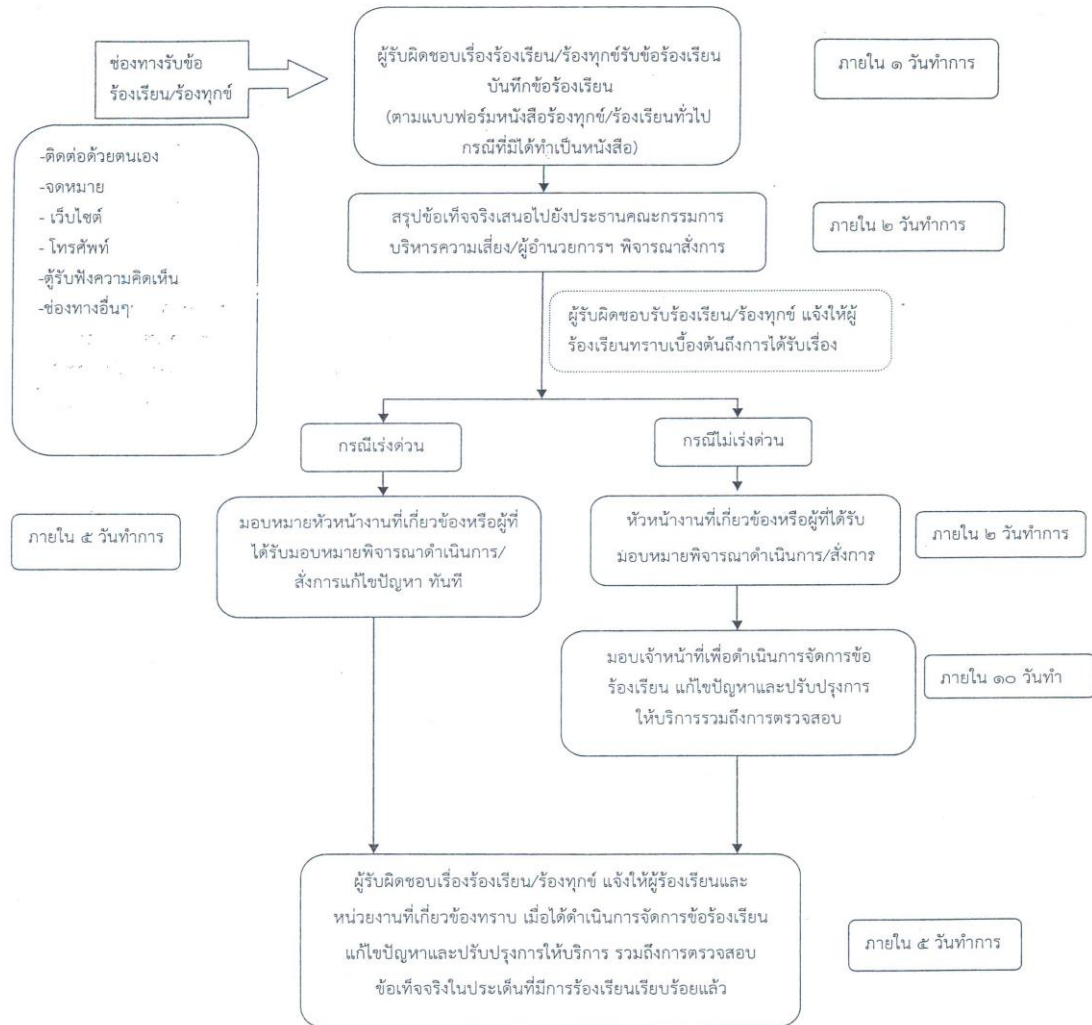
หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแก้ว ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒. แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ / ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วัน แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้ว จึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

EB16(๙)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้ว



การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด และจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปี ละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน
๒. แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง หมายเหตุ กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบหรือให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแก้วจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน ทำการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

กรณีเรื่องง่ายภายใน ๗ วัน เรื่องที่ยากภายใน ๓๐ วัน โดยติดต่อเป็นระยะ ๆ ให้ผู้ขอรับบริการรอการ

๖

ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้ว โทร ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ ต่อ ๑๔๘ และ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕

กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มบริหารงาน
ทั่วไปเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ
บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการบริการ
ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแก้ว โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๗๓๘๑
ต่อ ๑๔๘ และ ๐๗๔๖๙๗๑๘๕ โทรสาร.๐๗๔-๖๙๗๓๘๑ และ ๐๗๔-๖๙๗๑๘๕ ต่อ ๑๐๓

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารตึกกลาง ห้องประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางแก้ว ๖๐๙ ม.๑ ต.ท่ามะเดื่อ อ.บางแก้ว
จ.พัทลุง ๙๓๑๔๐ **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับ
เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สรุปข้อร้องเรียนทั่วไป

	ปี	จำนวนครั้ง
	๒๕๖๑	๑๐
๒	๒๕๖๒	๔
๓	๒๕๖๓	๓
๔	๒๕๖๔	๓
๖	๒๕๖๕ (ไตรมาส ๑ - ๒)	๐

สรุปข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

	ปี	จำนวนครั้ง
๑	๒๕๖๑	๐
๒	๒๕๖๒	๐
๓	๒๕๖๓	๐
๔	๒๕๖๔	๐
๖	๒๕๖๕ (ไตรมาส ๑ - ๒)	๐

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

	ปี	จำนวนครั้ง
๑	๒๕๖๑	๐
๒	๒๕๖๒	๐
๓	๒๕๖๓	๐
๔	๒๕๖๔	๐
๖	๒๕๖๕ (ไตรมาส ๑ - ๒)	๐

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)

SP-MOPH-M๐๐๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).