

มีคู่มือปฏิบัติการ จำนวน 2 คู่มือ คือ

1.คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

2.คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

คู่มือ
การจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลเกาะสีชัง
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

โรงพยาบาลเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการให้บริการสุขภาพที่ดีมีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย



นายภูจิตต์ ตรีบำเพ็ญ

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะสีชัง

สารบัญ

- วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หน้า

๑
๑
๒
๖

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะสีชัง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะสีชังมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเกาะสีชัง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง

หน่วยงาน = โรงพยาบาลเกาะสีชัง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการหรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกโรงพยาบาลเกาะสีชัง

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - เกิดอุบัติเหตุความเสี่ยงระดับ A-C และ ๑	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - เกิดอุบัติเหตุความเสี่ยงระดับ D-F และ ๒	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน รุนแรงระดับ G,H,I sentinel event และ ระดับ ๓-๔ - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออก/แจ้ง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน

หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่

๒.๑ ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย/ใบรายงานความเสียหาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ /จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน/กลุ่มแสดงความคิดเห็น	กล่องรับข้อร้องเรียน/กลุ่มแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเองจากส่วนราชการต่างๆ ส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอบบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลเกาะสีชังเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ A-C และระดับ ๑

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่โรงพยาบาลเกาะสีชังสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ D-F และระดับ ๒

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลเกาะสีชังไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหารหรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเกาะสีชัง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเกาะสีชังเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ G,H,I, sentinel event และระดับ ๓-๔

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลเกาะสีชังให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลเกาะสีชังและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะสีชัง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลเกาะสีชัง ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๗.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงระดับ G,H,I, sentinel event และระดับ ๓-๔ ต้องรายงานผู้อำนวยการทันที และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายงานกลับแนวทางการแก้ไขให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบภายใน ๓ วัน และหากมีเหตุต้องเยียวยา ต้องพิจารณาผ่านทีมใกล้เคียงทุกครั้ง

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหากลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชังโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

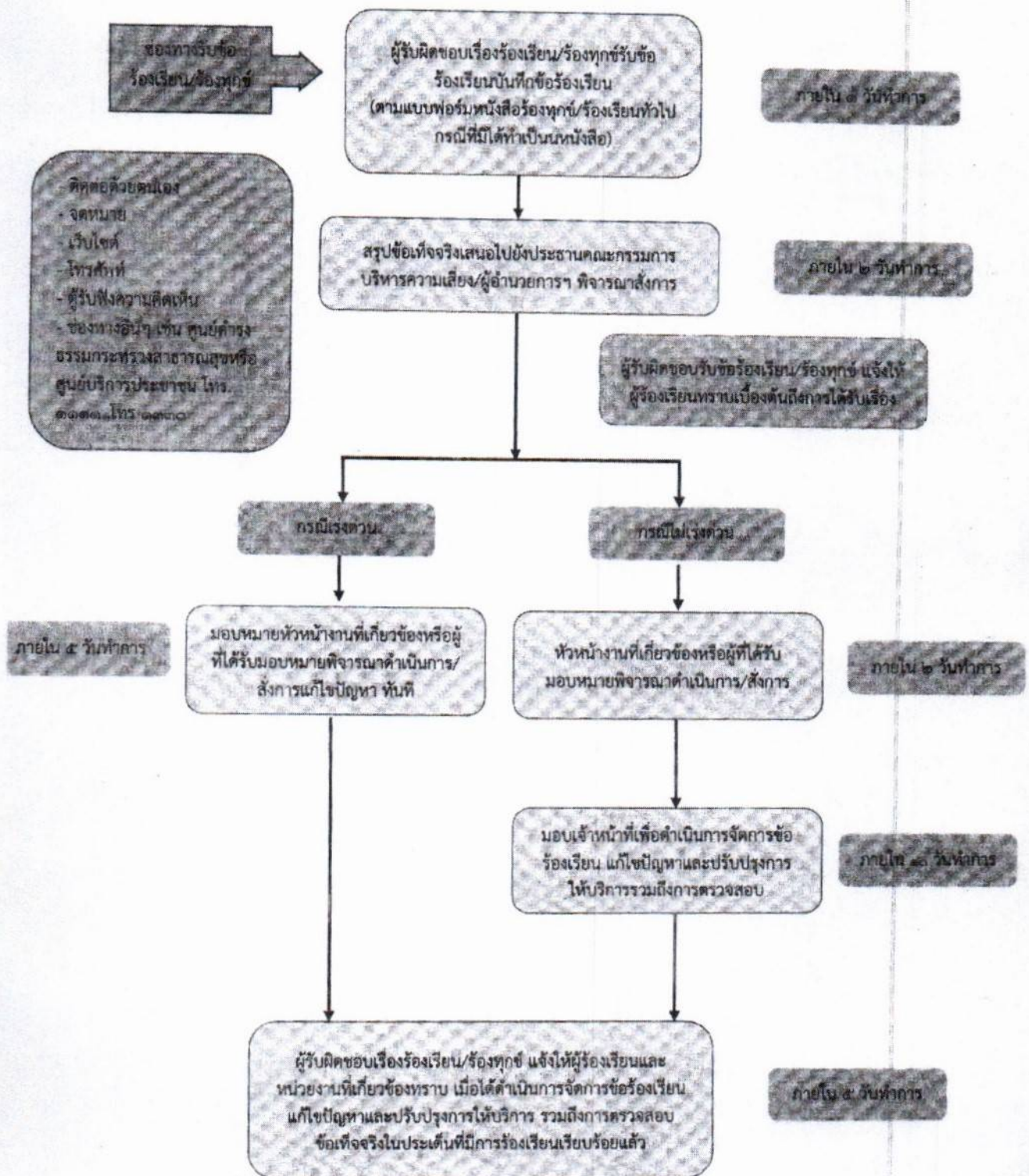
(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่

๙.๑ สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียน กรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะสีชัง





คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

นายภูจิตต์ ตรีบำเพ็ญ
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะสีชัง

โรงพยาบาลเกาะสีชัง
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยถูกกำหนดเป็นกลไก การขับเคลื่อนและกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

โรงพยาบาลเกาะสีชัง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ของกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

โรงพยาบาลเกาะสีชัง

สารบัญ

เรื่อง

๑. บทนำ
๒. นิยามศัพท์
๓. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

หน้า

- ๑
- ๒
- ๓
- ๕

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึงและมีประสิทธิภาพ ปลอดจากการทุจริต ทั้งยังจัดให้ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้หน่วยงานของรัฐเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการ ร้องเรียนดังกล่าว โรงพยาบาลเกาะสีชัง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการให้บริการด้าน การแพทย์และการสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีและสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกระบวนการทำงานดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับบริการที่ไม่ทั่วถึง การบริการที่ไม่ เพียงพอ เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น โรงพยาบาลเกาะสีชังจึงได้มีการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และกฎหมาย เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิยามศัพท์

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเกาะสีชัง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการ จัดซื้อ จัดจ้าง ในโรงพยาบาลเกาะสีชัง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลเกาะสีชัง

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะสีชัง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“โรงพยาบาล” หมายถึง โรงพยาบาลเกาะสีชัง

“หัวหน้าส่วนราชการ” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะสีชัง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเกาะสีชัง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเกาะสีชัง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน รับคำร้องเรียน และลงทะเบียนรับคำร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
๒. ตรวจสอบคำร้องเรียน จำแนกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสการทุจริต และประพฤตินิชอบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๓. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบแล้ว พิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วันทำการ
๔. ดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และการแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้อง ทราบ
๕. กรณีสั่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
๖. การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ
๗. ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงการทุจริตและประพฤตินิชอบแล้ว พิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ข้อสั่งการภายใน ๓ วันทำการ
 - ๗.๑ กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง
 - ๗.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
๘. แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) เป็นคำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเรื่องอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๖.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๖.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

๖.๓ ละเลย ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๖.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๖.๕ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย กระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะสีชังจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้มีเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะสีชัง พิจารณาสั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ที่โรงพยาบาลเกาะสีชัง

๒. ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง โรงพยาบาลเกาะสีชัง เลขที่ ๕๔ ม.๑ ตำบลท่าหลวง อำเภอกะสีชัง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๒๐

๓. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ หมายเลข ๐๓๘-๒๑๖๑๐๐

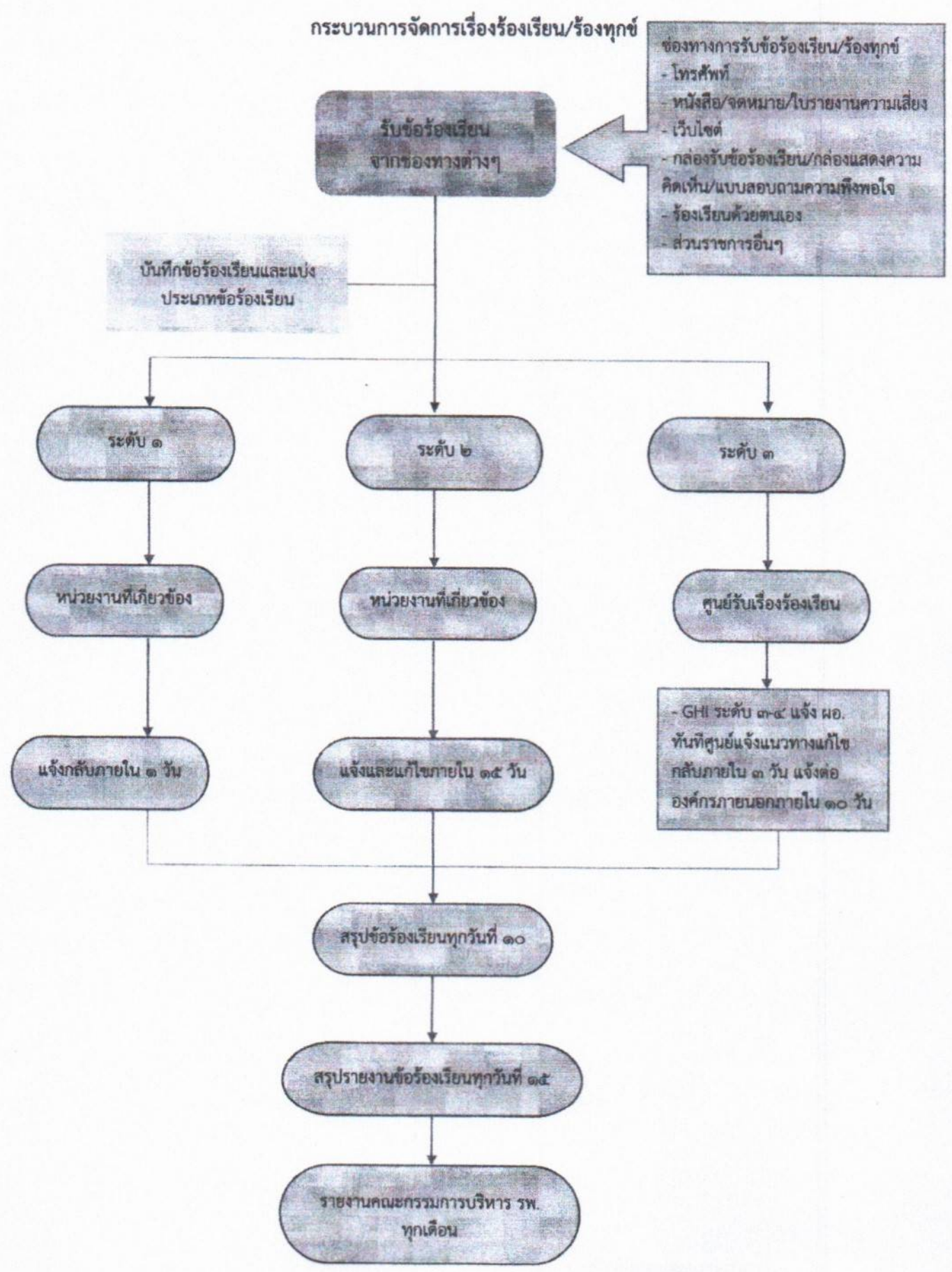
๔. ทางเว็บไซต์ www.kschospital.go.th

๕. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักราชเลขาธิการ โทรศัพท์ ๑๑๑๑ เป็นต้น

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะสีชัง หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด ระบบการจัดการ การติดตาม การตอบสนอง และประเมินผลในกรณีหน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ให้รับส่งเรื่องดังกล่าวไปยัง โรงพยาบาลเกาะสีชัง เพื่อดำเนินการต่อไป การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบตามที่กำหนด (ภายใน ๑๕ วัน) และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ทุก ๖ เดือน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเกาะสีชัง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ช่องทางการร้องเรียน () การติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง.....

อายุ.....ปี ที่อยู่.....เบอร์โทร.....

๑. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

๒.๑

๒.๒

๒.๓

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน.....โรงพยาบาลเกาะสีชัง.....ปีงบประมาณ.....

วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีผู้ร้องเรียน			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง