



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลจอมทอง อำเภอจอมทอง

จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลจอมทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองนโยบายของ รัฐบาลจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ระบบ การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานของภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของ บุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลจอมทอง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มีการกำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลจอมทอง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลจอมทอง ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Government) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลจอมทอง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการ เป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและการเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐ โทรศัพท์. ๐๕๓-๓๔๑๑๒๘-๙ โทรสาร.๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทองอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้มีการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลจอมทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลจอมทอง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการในโรงพยาบาลจอมทอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจอมทอง, การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง www.chomthonghospital.go.th ,ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖ , ผ่านตู้รับความคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลจอมทอง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจอมทอง เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลจอมทอง , การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง www.chomthonghospital.go.th , ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙ ต่อ ๑๒๐๖๗)

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียนลงในกล่องรับข้อร้องเรียนที่ติดตั้งในโรงพยาบาล
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่างๆ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและดำเนินการจัดการแก้ไข ในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗-๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ภาคผนวก