คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเพื่อให้โรงพยาบาลท่าใหม่มีระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลท่าใหม่

ความเป็นมา

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของประเทศบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ตามมติคณะกรรมการป.ป.ช. เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ และแผนแม่บทการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่ขยายตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช.ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งโรงพยาบาลท่าใหม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้นโรงพยาบาลท่าใหม่จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.คำนิยาม

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง คำเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

"การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน" หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"หน่วยงาน" หมายถึง โรงพยาบาลท่าใหม่

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลท่าใหม่

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ทุกเรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ทีอยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือขี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔.เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔.คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

๑.การติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลท่าใหม่

๒.โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑ ต่อ ๑๑๙,๑๒๘,๑๔๒

๓.หนังสือ/จดหมาย ส่งมายัง โรงพยาบาลท่าใหม่ ๒๘ ถ.สรรพกิจ ต.ท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

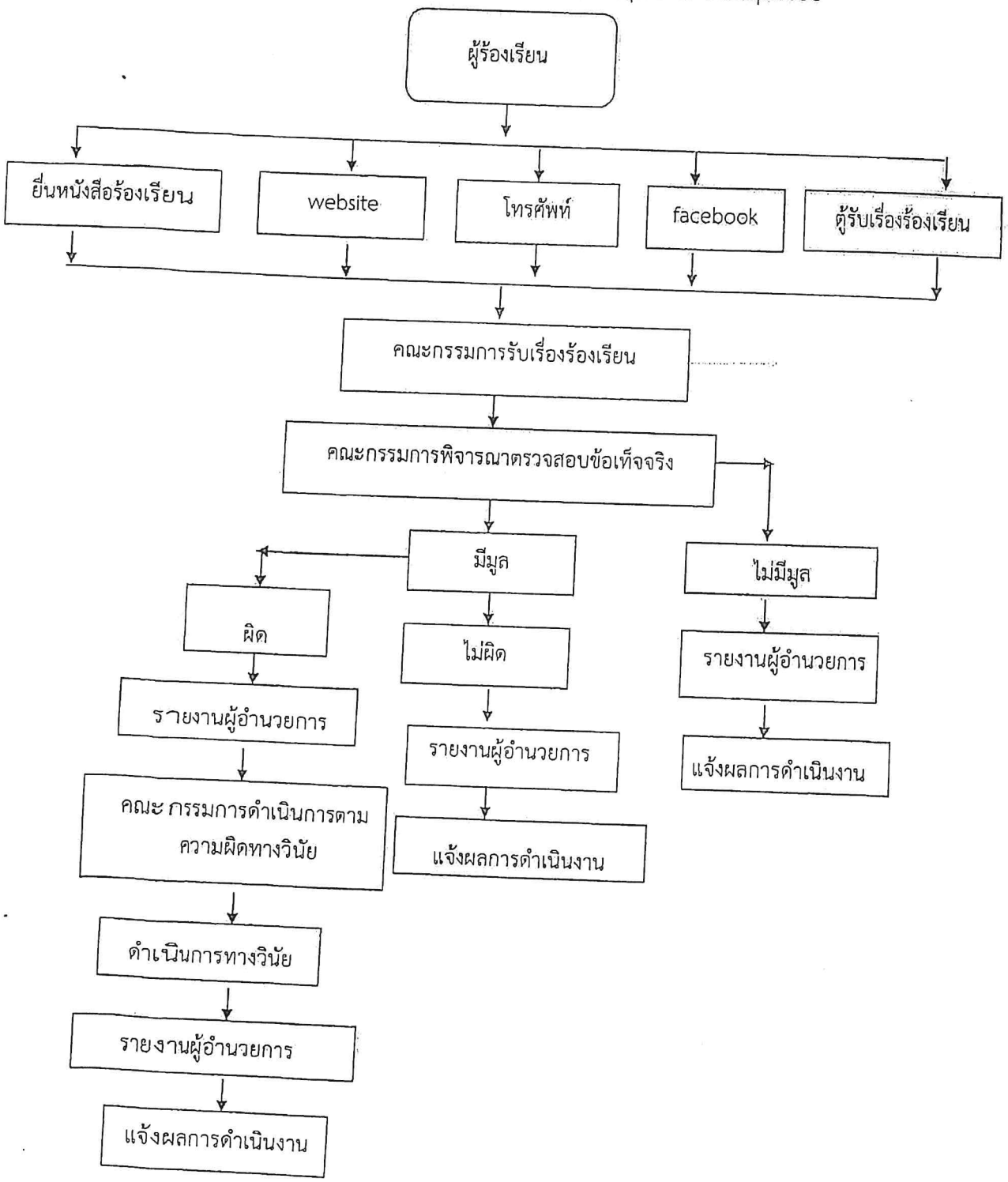
๔.ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าใหม่ จำนวน ๓ จุด

๕.ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ www.thamaihospital.com

๖.แจ้งเรื่องผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๗.จากช่องทางอื่น ๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์บริการประชาชน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน.. โรงพยาบาลท่าใหม่..ไตรมาสที่.....ปี งบประมาณ.....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือโทรสาร

๔) Internet ๕) ตู้รับความคิดเห็น ๖)หนังสือราชการ

๒) หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง



คำสั่งโรงพยาบาลท่าใหม่
ที่ ๒๓๗/๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

.....

เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือประชาชน ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่การให้บริการประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลและสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลท่าใหม่จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๑.นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่	ประธานกรรมการ
๒.น.ส.กรพัตร์ วัฒนเสรีกุล	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓.นางอรวรรณ คำวิไล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔.นายพัชร พงศ์ประยูร	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕.นางนวรัตน์ เจริญมรรค	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๖.น.ส.นิลรัตน์ อนันตภักดิ์	นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๗.นางวัลชุรี เกาะเสม็ด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑.วางระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและส่งเสริมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลท่าใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.สร้างช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการหรือประชาชนและมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๓.จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๔.ส่งเสริม สนับสนุนความสามารถของบุคลากร

๕.ประสานงานเครือข่ายภายนอกองค์กร

๖.รวบรวมข้อมูล สถิติ

คณะทำงานเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.น.ส.กรพัตร์ วัฒนเสรีกุล	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๒.นางวัลชุรี เกาะเสม็ด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓.นางวรรณศรี ขาญพนา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.นายณัฐธนา นามประดิษฐ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน

หน้าที่...

หน้าที่รับผิดชอบ

๑.สร้างสัมพันธภาพ ประสานการบริการให้ผู้รับบริการ ผู้ประสบความเดือดร้อน ให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย

๒.การระงับคำเรียกร้องค่าเสียหาย โดยการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เพื่อจะช่วยลดความเครียดและขจัดความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น ป้องกันการฟ้องร้องที่ยืดเยื้อและค่าใช้จ่ายสูง โดยการตอบสนองต่อปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นทันที

๓.สืบหาข้อเท็จจริง ตรวจสอบการบันทึกรายงาน อุบัติการณ์/เหตุการณ์ที่สมบูรณ์ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และจดบันทึก ระมัดระวังการให้ข้อมูลกับบุคคลต่าง ๆ และป้องกันการขยายตัวของความเสียหายหรือเกิดซ้ำ

๔.การเตรียมเอกสารเพื่อสู้คดี การตรวจสอบค้นหาหลักฐาน การพิสูจน์หลักฐาน การอุทธรณ์และการประนีประนอม

โดยให้ยกเลิกคำสั่งที่ ๔๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายธนภัทร ประดิษฐ์ธรรม)
นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร :	หน้าที่ :
	วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : 0

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน

หมายเลขเอกสาร :

สำเนาฉบับที่ : 0

☐ เอกสารควบคุม

☐ เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ Prepare by	ผู้ทบทวน Reviewed by	ผู้อนุมัติ Approved by
วันที่ (Date).....	วันที่ (Date).....	วันที่ (Date).....