



โรงพยาบาลหนองใหญ่
NONGYAI HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลหนองใหญ่ โดยมี วัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลหนองใหญ่ให้ดียิ่งขึ้น คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลหนองใหญ่ ขอขอบคุณคณะทำงานผู้จัดทำ และผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลหนองใหญ่

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	1
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ขั้นตอนการดำเนินการ	5
- ขั้นตอนการดำเนินการ	5
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่จริม	7
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	8
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	8
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3	9
บรรณานุกรม	12
คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ	13

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลหนองใหญ่**

1. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลหนองใหญ่

1.2 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองใหญ่ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

1.3 คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองใหญ่ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลหนองใหญ่ โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียน ที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ 2564

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 3 ทาง อันได้แก่

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลหนองใหญ่ โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

2. ชลบุรี _____

สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ โรงพยาบาลหนองใหญ่ <https://www.Nongyaihospital.com>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็น ความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลหนองใหญ่ได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลหนองใหญ่

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลหนองใหญ่

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็น ธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม

2) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาสมัคร เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พดส/เบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
3) ชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาล หรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

2.2.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.6 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ว่า จะ รับ ไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับ เรื่อง ร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ ชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำ เนินงาน เสนอผู้ อำนวยการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงาน สรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้ อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ (รายเดือน/ รายปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไป เก็บ เรื่อง



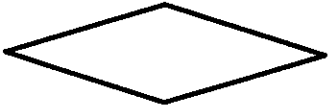
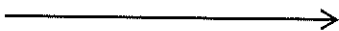
3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (1) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยงรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองใหญ่2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้
 1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลหนองใหญ่โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
 2. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจโรงพยาบาลหนองใหญ่ หรือช่องทางอื่นๆ
- (2) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยงลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- (3) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบส่งเรื่องให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป
 - (4) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่ พิจารณาลงนาม
 - (5) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - (6) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
 - (7) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (8) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่
 - (9) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
 - (10) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
 - (11) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(1) งานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2.	(2) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	5 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
4.	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ 5.2 แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
6.	6.1 รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.2 ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
8.	(8) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
10.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
11.	(11) งานบริหารฯ เก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองใหญ่ เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลหนองใหญ่
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลหนองใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองใหญ่

5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลหนองใหญ่ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อ ร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ โรงพยาบาลและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหา หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำ หนังสือส่งต่อไปยัง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความ เหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่ หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานหนึ่ง พุดจาไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้ง กลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่อง ร้องเรียนด้วย

7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายใน หน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี, สำนักปลัดกระทรวง สาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ บันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำ หนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และ เคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำ สัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล หรือ ได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของ โรงพยาบาล ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาล หนองใหญ่ ทราบ ภายใน 10 วันทำการ

8. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าใน การดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อ ร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนใน แต่ละเดือน

9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ ประจำปี 2564

เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความ รับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลหนองใหญ่ เพื่อ เป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.2 เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานกลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๔
หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ):
๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. บันทึกข้อความและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้
ผู้ร้องเรียน (รอบ ๖ เดือน และรอบ
๔. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

Link ที่เกี่ยวข้อง : www.nongyaihospital.go.th
หมายเหตุ: EB. ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางธนัชพร เทียนวรรณ)

(นายวสันต์ สายเสวีกุล)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

วันที่.....เดือน...มีนาคม...พ.ศ....๒๕๖๔...

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

วันที่.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ....๒๕๖๔.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณภา พรหมงาม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน...มีนาคม.....พ.ศ.. ๒๕๖๔.....