คู่มือการจัดการ

และ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลห้วยพลู

หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrigy and Transparency Assessment : ITA)” สำนักงาน ป.ป.ช. มีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก”ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วไประเทศต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ จากความสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกและตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนเคลื่อนการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ในระดับประเทศถูกกำหนดให้เป็น (๑) กลไกการขับเคลื่อนและถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามงบประมาณลักษณะบูรณาการ การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ (๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวทางนโยบายของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ(คตช.) โดยมีศูนย์อำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้ายการทุจริต(ศปท.) (๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูปมาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ” โดยคณะกรรมาธิการวิสามัญขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศส่วนระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น (๑) เครื่องมือในการยกดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย (๒) เครื่องมือในการวัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ ๑๖.๕ เรื่อง การลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลุก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้าแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๔) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการป้องปราบ (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชามีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการ

ทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการจัดการ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

๑. **คำนิยาม**

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยพลู เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอศูนย์ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน”หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลศรีประจันต์ผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน”หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู

“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

<u>๓. ขอบเขต</u>

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯของโรงพยาบาลห้วยพลู จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือดำเนินการตามหน้าที่การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู (รายไตรมาส) รวมทั้งสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

<u>๔. แนวทางปฏิบัติ</u>

๔.๑ ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- การติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์หลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๒๖๕๑๒๒
- หนังสือ/จดหมายส่งมาที่โรงพยาบาลห้วยพลู ๑/๑ หมู่ ๑ ตำบลห้วยพลู อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐ โทรสารหมายเลข ๐๓๔ -๓๘๙๒๓๐
- ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลห้วยพลู จำนวน ๑๐ จุด
- ทาง Internet : E-mail IT๑๑๒๙๙@gmail.com
- เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐมจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือ โทร ๑๓๓๐

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชนระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสาหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลห้วยพลู	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

<u>๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลห้วยพลู หรือบุคคลภายนอก

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยพลู

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

<u>๗. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน</u>

๗.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลห้วยพลูและกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการฯ

๗.๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

๗.๓ กำหนดหน่วยรับข้อร้องเรียน และหน่วยรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น

- เรื่องสิทธิ์ผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานประกันสุขภาพ
- เรื่องพฤติกรรมบริการ การดูแลรักษา การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ คือจ่าเอกไพรัช จันทา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๗.๔ หน่วยรับข้อร้องเรียน (กลุ่มงานประกันสุขภาพ) รับข้องร้องเรียนแล้วส่งรายลเอียดหรือประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้นๆ

๘. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วันนับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยพลู (แบบที่๑) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๙.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสารบัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๙.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเตอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๑๐.การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลูทราบเพื่อพิจารณาสั่งการหลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑๐.๑ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๑๐.๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณีเร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้

ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

๑๑. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๒.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๑๒.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญเช่นการร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานาเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแก้ไขทบทวนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของโรงพยาบาลต่อไป

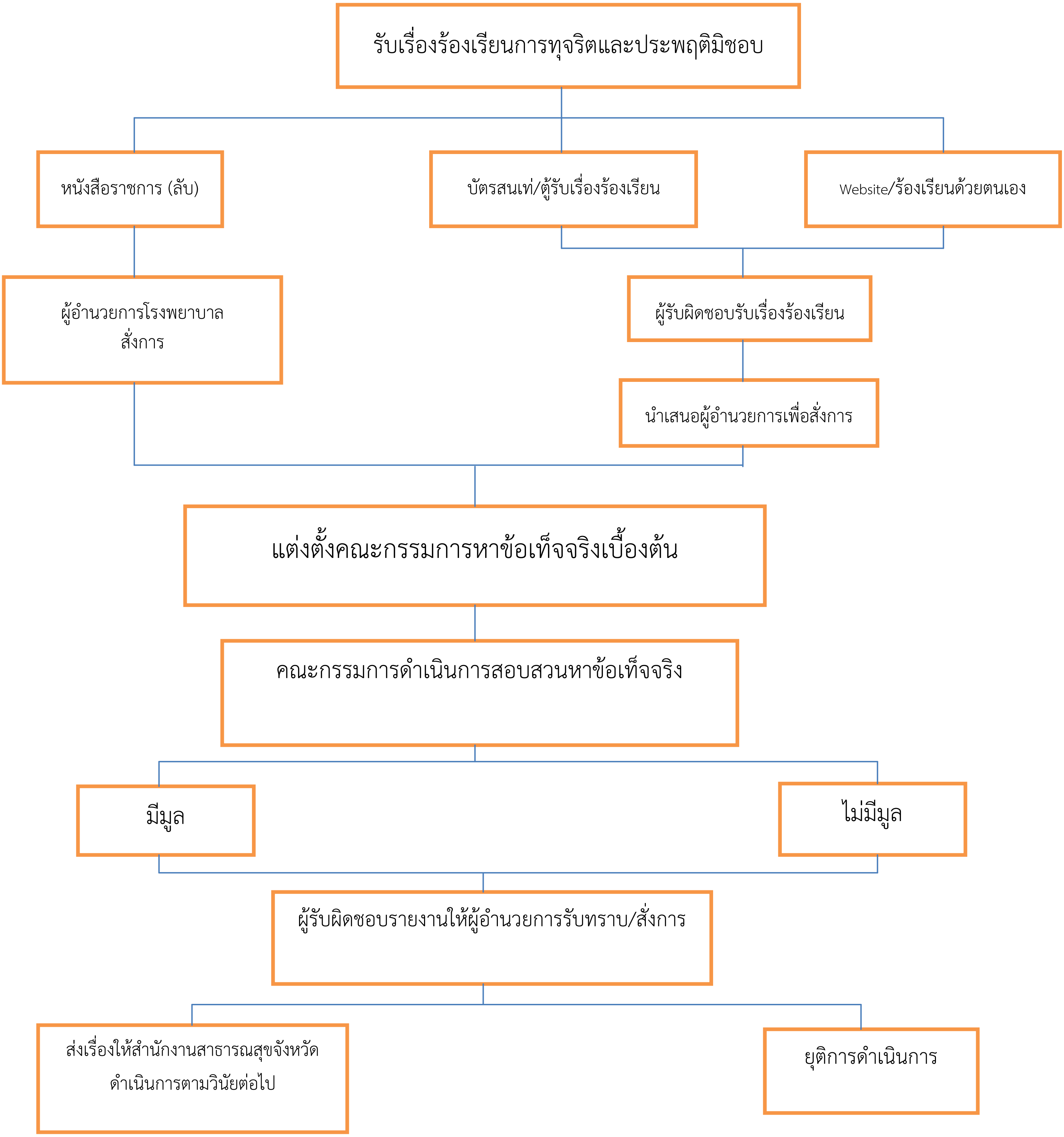
๑๓. การลงรับเรื่องร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลูรับทราบหรือพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดาเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน และงานธุรการเก็บเรื่อง

๑๔. กระบวนการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	ประชาสัมพันธ์/ งานธุรการ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบาะแสหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๖.	๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการหาข้อเท็จจริง ๖.๒ คณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการสืบสวน	๑ วัน	คณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลูพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑-๓ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๑๑.	(๑๑) งานธุรการเก็บเรื่อง	๑ วัน	งานธุรการ

กระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลห้วยพลู



๑. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน**<u>ระบุตัวตน</u>** ให้ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน**<u>ไม่ระบุตัวตน</u>** ให้ผู้รับผิดชอบนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการให้หัวหน้ากลุ่มงานทบทวน/วางมาตรการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานต่อไป

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลห้วยพลู

วันที่.......................................เวลา...............

ช่องทางการร้องเรียน ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์
ข้อมูลผู้ร้องเรียน ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง..เพศ......
อายุ.......ที่อยู่.. ....เบอร์โทรศัพท์..........................

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
....
....
....
....
....

2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข
2.1.. ....
....
2.2.. ....
....
2.3.. ....
....

ลงชื่อ..ผู้รับเรื่อง
(....)
ตำแหน่ง...

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู
....
....
....
ลงชื่อ...
(....)
ตำแหน่ง..

แบบที่ ๒

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน...โรงพยาบาลห้วยพลู...ไตรมาสที่ ..... ปี งบประมาณ ....

ว.ด.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ภายใน๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน...

ตำแหน่ง...

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร๔) Internet ๕) ตู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง