

คู่มือการจัดการ

และ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลห้วยพดู

## หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” สำนักงาน ป.ป.ช. มีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินมีแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ จากความสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกและตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนเคลื่อนการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ในระดับประเทศถูกกำหนดให้เป็น (๑) กลไกการขับเคลื่อนและถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และตามงบประมาณลักษณะบูรณาการ การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ (๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวทางนโยบายของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ(คตช.) โดยมีศูนย์อำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต(ศปท.) (๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูปมาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ” โดยคณะกรรมการวิสามัญขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศส่วนระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น (๑) เครื่องมือในการวัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ ๑๖.๕ เรื่องการลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้าข้างและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้อยุทธศาสตร์ชาติ 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) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการป้องกันและปราบปราม (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้า หน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชามีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้อง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการ จัดการ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานถือว่าเป็นการส่งเสริมความ โปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

## ๑. คำนิยาม

**“เรื่องร้องเรียน”** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยพลู เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง โดยมีผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่น เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาล หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอศูนย์ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

**“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน”** หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิ ชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลศรีประจันต์ผ่านช่องทางต่างๆ

**“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน”** หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลห้วยพลู

**“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน”** หมายถึง กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู

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

**“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน”** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ



๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### **๓. ขอบเขต**

คู่มือการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯของโรงพยาบาลห้วยพลู จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น หรือดำเนินการตามหน้าที่การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู (รายไตรมาส ) รวมทั้งสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทราบปีละ ๒ ครั้ง (เดือนมีนาคม, เดือนกันยายน)

### **๔. แนวทางปฏิบัติ**

๔.๑ ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- การติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์หลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยพลู
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๒๖๕๑๒๒
- หนังสือ/จดหมายส่งมาที่โรงพยาบาลห้วยพลู ๑/๑ หมู่ ๑ ตำบลห้วยพลู อำเภอ

นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐ โทรสารหมายเลข ๐๓๔ -๓๘๕๒๓๐

- ผู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลห้วยพลู จำนวน ๑๐ จุด
- ทาง Internet : E-mail IT๑๑๒๕๙@gmail.com
- เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐมจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือ โทร ๑๓๓๐

## ๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวรราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

	ช่วยพลู
--	---------

## **๖. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลช่วยพลู หรือบุคคลภายนอก

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลช่วยพลู

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

## **๗. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน**

๗.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลช่วยพลูและกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการฯ

๗.๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

๗.๓ กำหนดหน่วยรับข้อร้องเรียน และหน่วยรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น

- เรื่องสิทธิผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานประกันสุขภาพ
- เรื่องพฤติกรรมบริการ การดูแลรักษา การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ คือจำเอก

ไพรัช จันทา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๗.๔ หน่วยรับข้อร้องเรียน (กลุ่มงานประกันสุขภาพ) รับข้อร้องเรียนแล้วส่งรายละเอียดหรือประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้นๆ



#### ๘. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยพลู ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยพลู (แบบที่ ๑) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพบันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๙.๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสารบัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๙.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

#### ๑๐. การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลูทราบเพื่อพิจารณาสั่งการหลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑๐.๑ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๑๐.๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ / ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียน

ในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณี  
เร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้  
ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบ  
อีกครั้ง

### **๑๑. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน**

๑๑.๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียน  
และผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อ  
ร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

### **๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้**

๑๒.๑ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๑๒.๒ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบปีละ  
๒ ครั้ง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อที่อยู่โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ  
จัดการข้อร้องเรียนแต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญเช่นการร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำ  
เรื่องร้องเรียนเข้ามาเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแก้ไขบทวนเพื่อพัฒนาคุณภาพการ  
บริการให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของโรงพยาบาลต่อไป

### **๑๓. การลงรับเรื่องร้องเรียน**

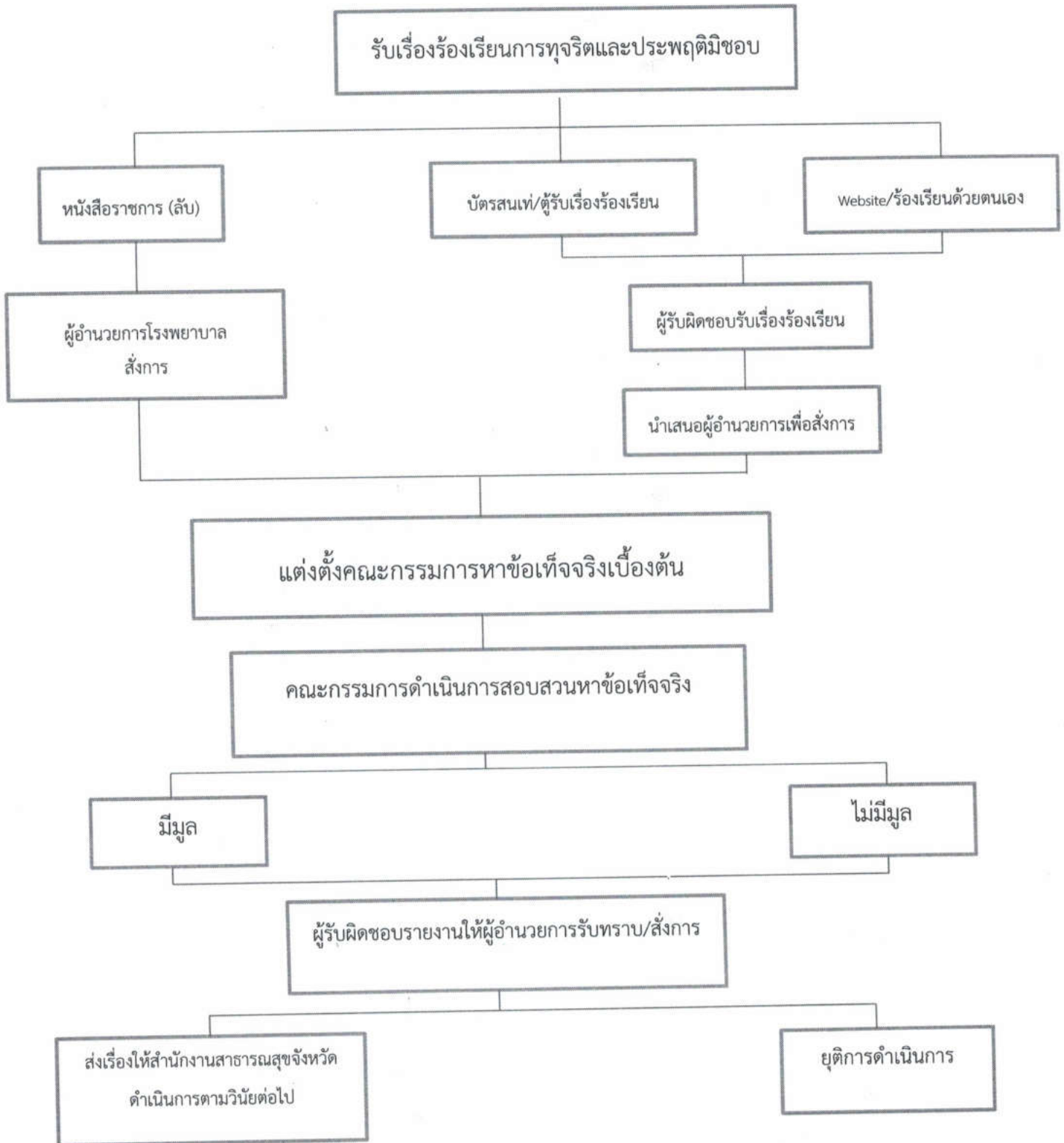
ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง  
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
ช่วยพลู พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้แต่งตั้งคณะกรรมการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ช่วยการโรงพยาบาลช่วยพลูรับทราบหรือ  
พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕  
วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการ  
ดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลช่วยพลู เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ  
สรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลช่วยพลู รอบ ๖ เดือน และ  
รอบ ๑๒ เดือน และงานธุรการเก็บเรื่อง



๑๔. กระบวนการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
๑.	(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	ประชาสัมพันธ์/ งานธุรการ	
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้อำนาจการโรงพยาบาลห้วยพหลู	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบาะแสหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	(๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๖.	๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการหา ข้อเท็จจริง	๖.๒ คณะกรรมการสอบสวนหา ข้อเท็จจริง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการสืบสวน	๑ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง	
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพหลูพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง	
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพหลู รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๑๑.	(๑๑) งานธุรการเก็บเรื่อง	๑ วัน	งานธุรการ	

### กระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลห้วยพหล



๑. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน**ระบุตัวตน** ให้ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผู้ร้องเรียน**ไม่ระบุตัวตน** 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.....



รายงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน...โรงพยาบาลห้วยพญา...ไตรมาสที่ ..... ปีงบประมาณ .....

ว.ค.บ. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทาง 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) ผู้รับความคิดเห็น  
๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน  
ภายหลัง

