

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและการพหุติมิชอบ
โรงพยาบาลพระปกเกล้า

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการพหุติมิชอบ โรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้ามี ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการพหุติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของโรงพยาบาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสาน การดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำข้อมูลรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป และจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นแนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จะพิจารณา รวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มาสู่การวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินการตอบสนอง/ปรับปรุงแก้ไข และนำไปทบทวนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อจัดระบบบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ผลการดำเนินงานตามแบบสำรวจด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีดังนี้

1. การกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระปกเกล้า มีดังนี้

1.1.1 ใบแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์รวบรวมให้ศูนย์รับเรื่อง

การแสดงความเห็นที่มีส่วนร่วม
นำไปแก้ไขปรับปรุงได้

ท่านคือ.....
- ท่านเป็น สมาชิกชมรมหรือชมรมอื่นในโรงพยาบาล
- ท่านเป็น คณะผู้บริหารหรือผู้บริหาร
- ท่านเป็น คณะกรรมการบริหาร
- ท่านคือ บุคลากรในโรงพยาบาล
- ท่านคือ บุคลากรในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ใบแสดงความเห็น

เรื่อง ท่านผู้รับทราบ
โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีชื่อเป็นที่ยอมรับกันดี และขอขอบคุณคุณที่เข้ามาแสดงความเห็นต่อโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ซึ่งคุณมีความเห็นเกี่ยวกับโรงพยาบาล และเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ท่านโรงพยาบาลฯ จึงได้แสดงความเห็นต่อท่านในลักษณะที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ท่านได้กล่าวถึง และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

ชื่อ.....
ตำแหน่ง.....
หน่วยงาน.....

ขอขอบคุณ
โรงพยาบาลพระปกเกล้า

วันที่..... เวลา.....

สถานที่ให้บริการ
☐ ห้องประชุม
☐ ห้องอื่น ๆ

ชื่อ..... ตำแหน่ง.....

เรื่อง.....

ความเห็น.....

ลงชื่อ..... (ผู้แสดงความเห็น)

มีอยู่ติดต่อกับใครได้บ้าง.....
ตำแหน่ง.....
โทรศัพท์.....
อีเมล.....

หมายเหตุ.....

ชื่อ..... ที่อยู่..... ขอแสดงความเห็นถึงโรงพยาบาลพระปกเกล้า
ภายใต้โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโรงพยาบาล
พระปกเกล้าให้เป็นความดีที่มีคุณค่า



1.1.2 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่อง ฯ (ห้องสัการณ) หรือ ผ่านประชาสัมพันธ์ส่งต่อศูนย์รับเรื่องฯ โดยมีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (FM-RM-06)

1.1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน คณะกรรมการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

1.1.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1

1.1.5 ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ผู้ดูแลระบบและผู้เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องฯ

1.1.6 ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน

1.2 ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลพระปกเกล้า, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-3931-9618 หรือ 0-3931-9666 ต่อ 1640-1 , ทาง Face Book : โรงพยาบาลพระปกเกล้า , และการร้องเรียนโดยตรงต่อโรงพยาบาลพระปกเกล้า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานนิติการ

2) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

1. การบันทึกข้อร้องเรียน

1.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

2. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

3. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

4. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

การดำเนินการแก้ไข

[illegible]

สรุปยฺติเรื่องร้องเรียน

☐ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41บาท ☐ ทำสัญญาประนีประนอม.....

☐เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท ☐อื่นๆ.....

[illegible]

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

