



โรงพยาบาลปากพะยูน PAKPHAYUN HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลปากพะยูน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓

โทรสาร. ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑

<http://www.pakphayunhospital.net>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลปากพะยูน ตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลปากพะยูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คํานา	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	๑๓
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๔
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๕
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๖
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๗
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปากพะยูน	๑๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอประกอบกับ จากการประชุมชี้แจง การดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงาน Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้แจ้งว่า โรงพยาบาลดำเนินการ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากพะยูนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลปากพะยูน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลปากพะยูนทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปากพะยูน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพะยูน โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓ ต่อ ๑๑๒๗

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลปากพะยูน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าเจ้าหน้าที่ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ การติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพะยูน โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓ ต่อ ๑๑๒๗

๕. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลปากพะยูน เลขที่ ๙๕๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลปากพะยูน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กับโรงพยาบาลปากพะยูนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

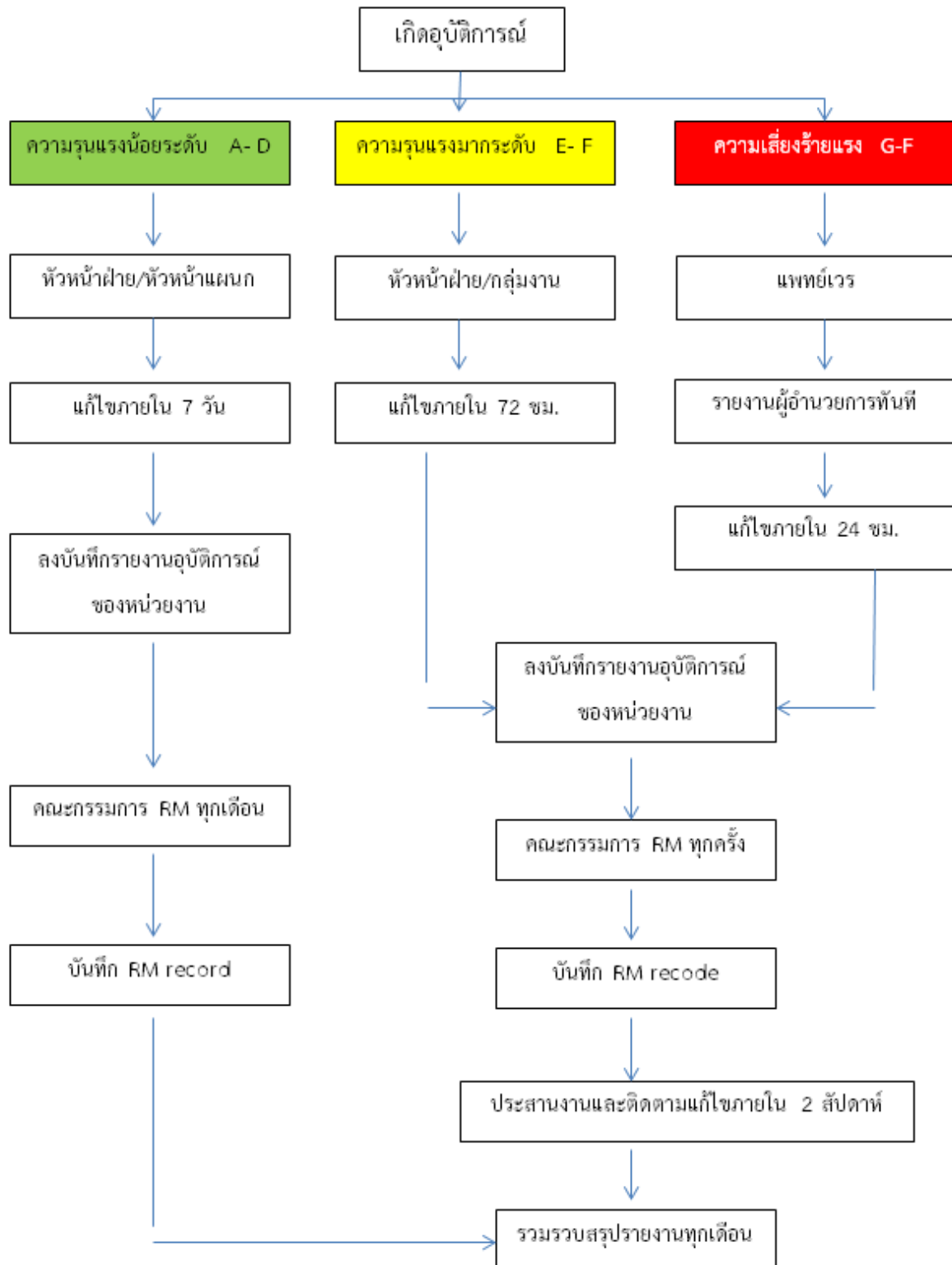
ช่องทางการร้องเรียน

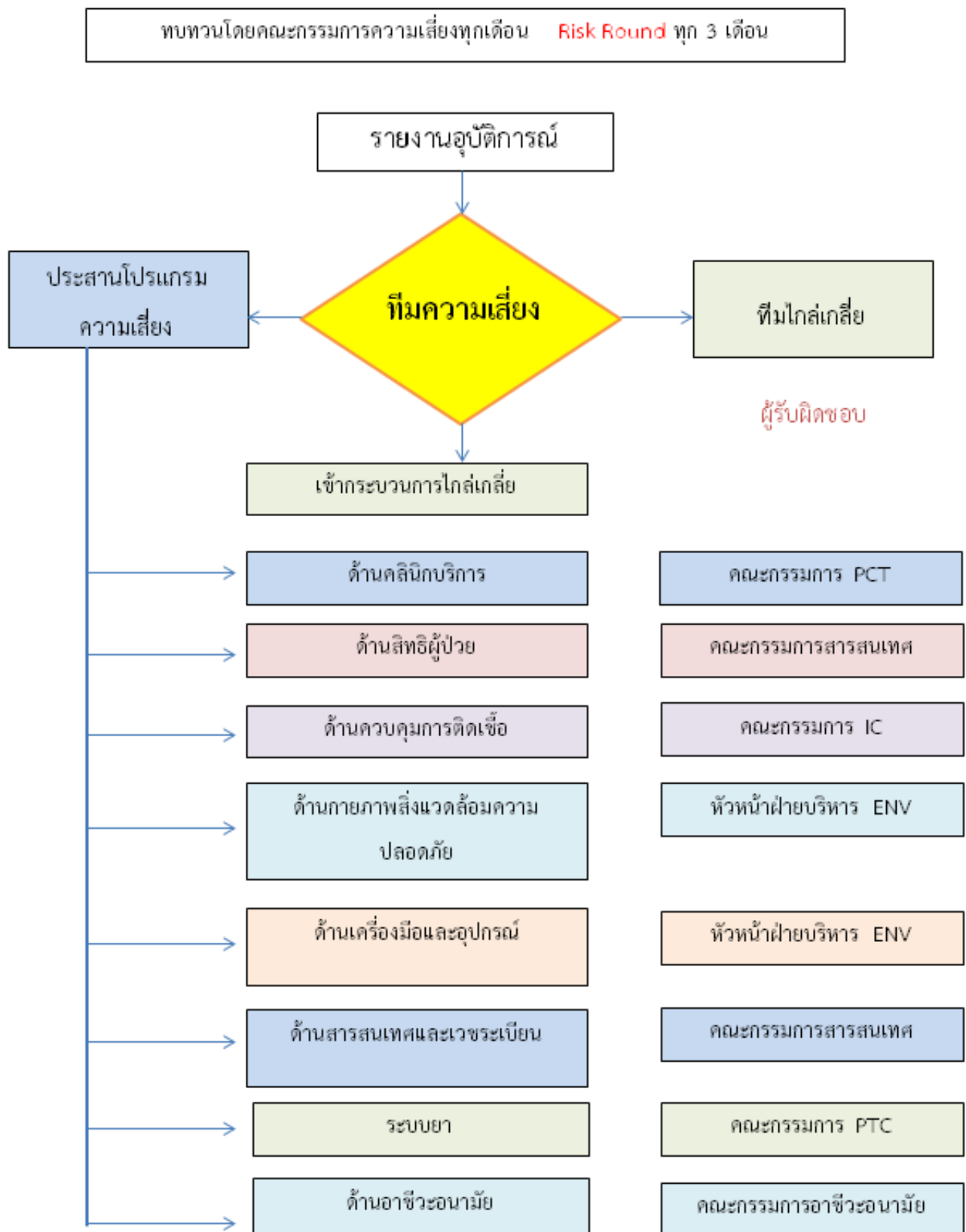
- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.pakphayunhospital.net/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๖) โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓, ๐-๗๔๖๙-๖๐๔๓, ๐-๗๔๖๙-๙๔๔๑, ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑
- ๗) ข้าราชการสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook

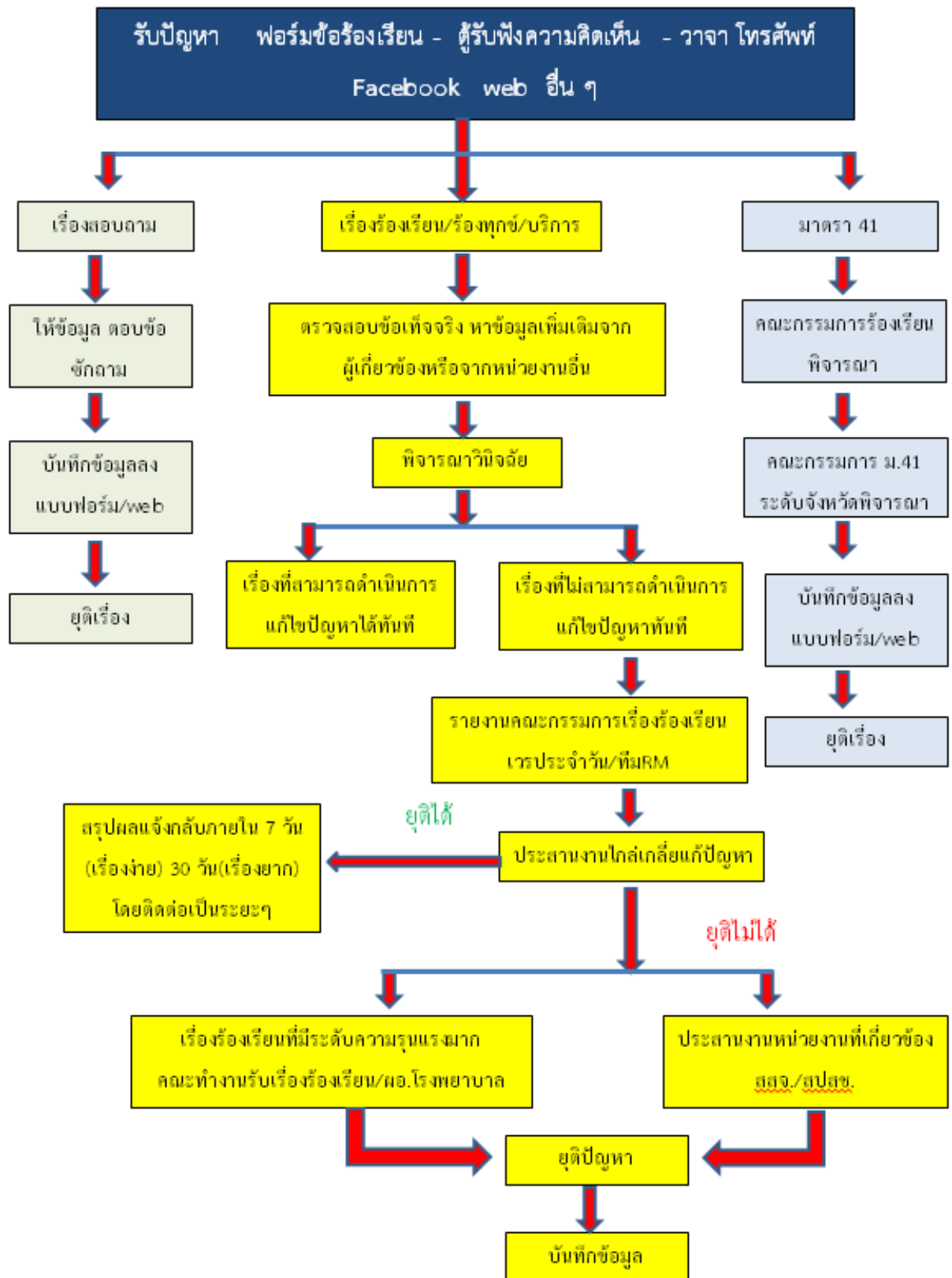
บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระบบรายงานความเสี่ยงของโรงพยาบาลปากพะยูน







บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปากพะยูนทรราช เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

มาตรฐานด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผ่านการอบรม
- ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและให้บริการที่ดี
- อบรมหลักสูตร แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานและตอบกลับผู้ร้อง



รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นโดยทีม



ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับการตามสิทธิ



ดำเนินการแก้ไขปัญหภายใน 30 วันทำการ/แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง

พื้นที่ให้บริการ

- สถานที่ สะดวกสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ
ห้องเป็นสัดส่วนแยกพื้นที่ชัดเจน
ป้ายประชาสัมพันธ์รอบนอกทาง
- * อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ Internet โทรศัพท์/โทรสาร และ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น พรบ.
หลักประกันสุขภาพ



บุคลากร

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และทீมเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลปากพะยูน



นายแพทย์พิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน



นางสาวประภาพร เคนอง
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



นางศุภวรัญญ์ รักมาก
หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล



นางสมร บุญวิสูตร
หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม



นางสาวละออง ทองศรีอ่อน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



นางอาภรณ์ สุระกำแหง
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



นางสุจิน แต้ณเกิด
หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)



นางสุจิน แพ่งเกิด
จพ.เวชสถิติชำนาญงาน



นส.กัณน์จรีตน หนูพันธ์
จพ.สาธารณสุขชำนาญงาน



นส.กัณติชา รามณรงค์
จพ.ธุรการ



นส.วันดี สุดใจ
พนักงานการเงินและบัญชี



นส.กัณฑ์กนิษฐ์ ทองเกลี้ยง
นักวิชาการสาธารณสุข



นส.ปิยากรณ์ ปูนิต
จพ.การเงินและบัญชี



นางสาวเบญจวรรณ สุวรรณกิจ
เจ้าหน้าที่ธุรการ



นางดลยา จันทรมา
เจ้าหน้าที่ธุรการ

ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องทุกข์

โรงพยาบาลปากพะยูน อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง

วันที่ เดือน พ.ศ.

รายละเอียดข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

(กรณารับ ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการขอข้อมูลเพิ่ม/ตอบกลับ)

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลปากพะยูน PAKPHAYUN HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติการ
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปากพะยูน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓

โทรสาร. ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑

<http://www.pakphayunhospital.net>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปากพะยูนจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลปากพะยูนให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลปากพะยูนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) โรงพยาบาลปากพะยูนเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ
โรงพยาบาลปากพะยูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๒ ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗

บทที่ ๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลปากพะยูน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนโดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.pakphayunhospital.net/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๖) โทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓, ๐-๗๔๖๙-๖๐๔๓, ๐-๗๔๖๙-๙๔๔๑, Fax. ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑
- ๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

๒. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือ เป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลปากพะยูน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลปากพะยูน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทาง วินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลปากพะยูนได้

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในสังกัดโรงพยาบาลปากพะยูน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหา ว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบ แผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนด ไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหาย ต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลปากพะยูน หรือบุคคลภายนอก

๔.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากพะยูน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และ เก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

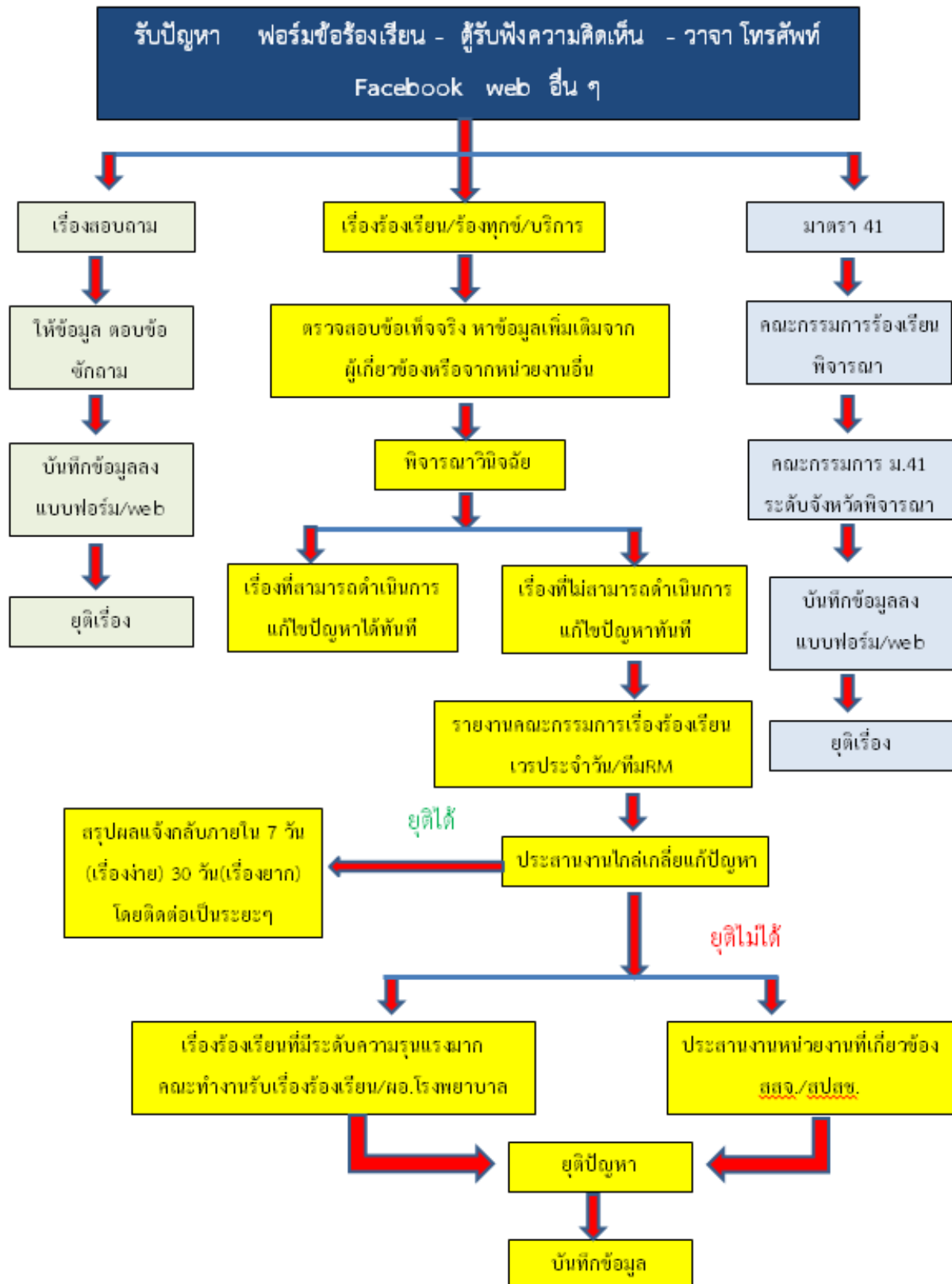
๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือ องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒ กระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/
แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปากพะยูนทรราช เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

มาตรฐานด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผ่านการอบรม
- ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและให้บริการที่ดี
- อบรมหลักสูตร แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 15 วัน /แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง

รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานและตอบกลับผู้ร้อง



รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นโดยทีม



ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับการบริการตามสิทธิ



ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 30 วันทำการ/แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลปากพะยูน

วันที่..... เดือน พ.ศ. เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้โรงพยาบาลปากพะยูนพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.).....จำนวนชุด

๒.).....จำนวนชุด

๓.).....จำนวนชุด

๔.).....จำนวนชุด

๕.).....จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน