

คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวิภาวดี

คำนำ

อาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้บริการ ประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล วิภาวดีให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเพื่อที่ประชาชนผู้มา รับบริการสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

โรงพยาบาลวิภาวดี จึงได้ศึกษา รวบรวม และจัดทำคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นมาเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทาง ขั้นตอน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ

โรงพยาบาลวิภาวดี

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ประโยชน์ที่ได้รับ	๑
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๖
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ตามประเมินผลและรายงาน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ผังกระบวนการ	๙
ผังระยะเวลา	๑๐

บทที่ 1

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถเผยแพร่ให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกหรือผู้รับบริการ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อเป็นประโยชน์จากการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความโปร่งใสยิ่งขึ้น

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลวิภาวดีโดยผ่านทาง ๒ ช่องทางดังนี้

๑. หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๗ ๒๙๒ ๑๔๔ ต่อ ๑๐๒

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

การร้องเรียนกระทำวินัย/ทุจริต หมายถึงการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึงเจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. การบริหารจัดการ อันได้แก่ การบริหารงานทั่วไปและการบริหารการพัสดุ
๒. วินัยของข้าราชการ
๓. ค่าตอบแทน

๔. การขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. วันที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
๒. ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต้องปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส

หรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่น

๔. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวิภาวดี

๕. ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูล ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดีโดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองฯ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวิภาวดี
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย โรงพยาบาลวิภาวดี ๑๗๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลตะกุกเหนือ
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๘๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ ๒๙๒ ๑๔๔
ต่อ ๑๐๒

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบ จัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของ
หน่วยงาน
- ๑.๕ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียน เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/ จดหมาย/ FAX	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/ จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์/ E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ(เช้า-บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/ กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หมายเหตุ: ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือทางเว็บไซต์			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวิภาวดี (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องประเมินระดับความรุนแรง เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หากมีระดับความรุนแรง(ความเสี่ยงทั่วไป)ระดับ ๕ หรือมีระดับความรุนแรง(ทางคลินิก)ระดับ 1 หรือกรณีไม่ยุติและเร่งด่วนต้องเสนอผู้อำนวยการทราบโดยด่วน และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขสุราษฎร์ธานีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/นำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะจนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ ๓ คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖ กรณียุติเรื่อง: แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

กรณีไม่ยุติเรื่อง: ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกำหนด (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

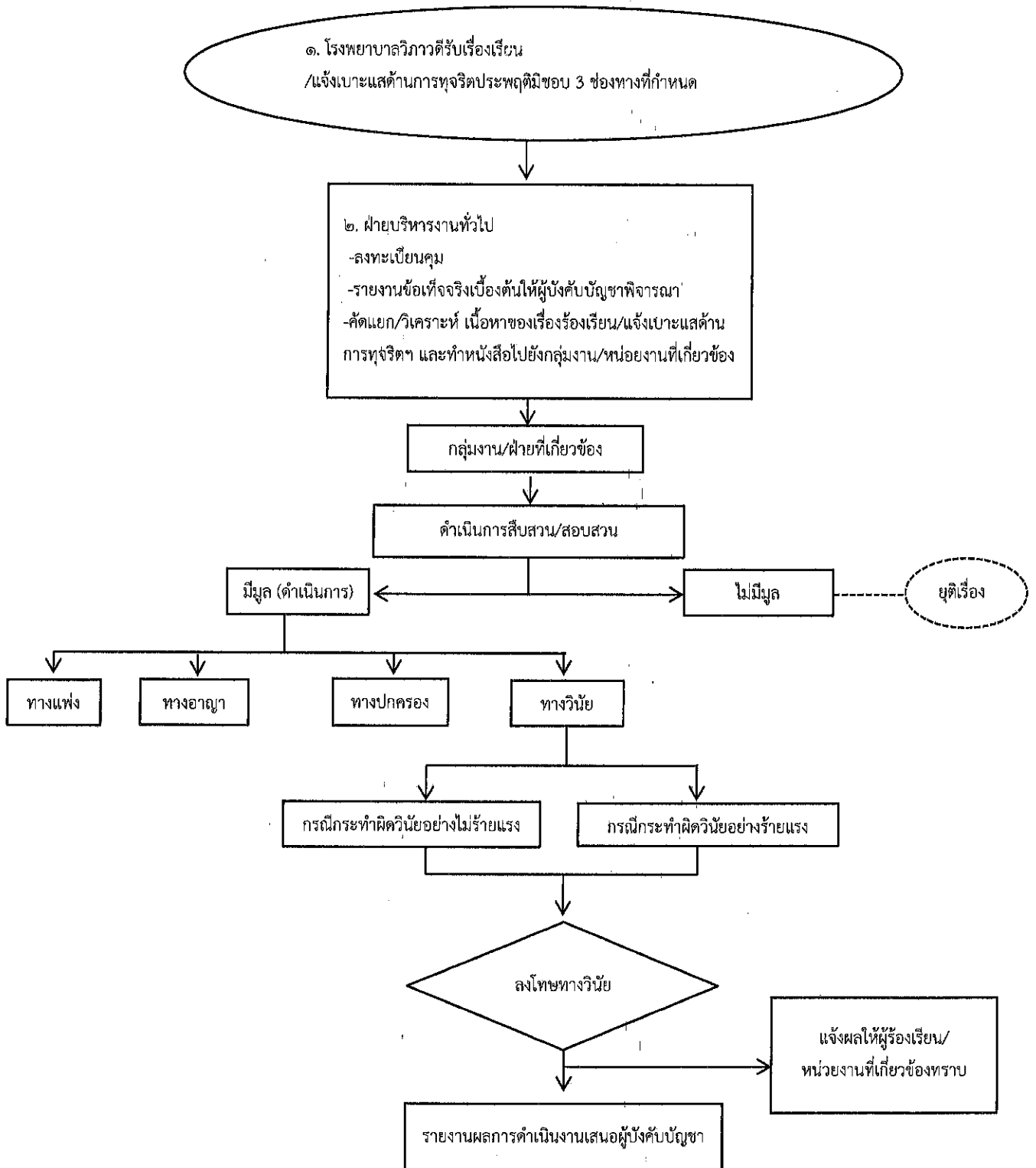
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

ผังกระบวนการ

กระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



ผังระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

