

## คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การรับเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอุ้มทอง

## 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 การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบในภาครัฐ (๒) กลไกการขับเคลื่อนการป้องกันการปราบปรามการทุจริตตามแนวนโยบายของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ(คตช.) โดยมีศูนย์อำนวยการต่อการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต(ศปท.) (๓) ตัวชี้วัดแนวทางที่ ๒ “การป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ตามแผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และ (๔) กลไกการขับเคลื่อนการยกระดับธรรมาภิบาลตามรายงานเรื่อง “การปฏิรูปมาตรการเสริมสร้างระบบการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลในภาครัฐ” โดยคณะกรรมการวิสามัญขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศส่วนระดับสากล ถูกกำหนดให้เป็น (๑) เครื่องมือในการวัดดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย (๒) เครื่องมือในการวัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ ๑๖.๕ เรื่อง การลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กระทรวงสาธารณสุข ยังคงขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้าข้างและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) แผนแม่บทการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ 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) และสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ ด้านการป้องกัน (๑) ในกลยุทธ์ที่ ๒ ระบุให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชามีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการ

ทุจริตและประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบและจะต้องมีกระบวนการจัดการ ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกหนึ่งวิธี รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการจัดการและรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงพยาบาลอุ้มทอง ๒๒๐ ม.๑๕ ต.จรเข้สามพัน อ.อุ้มทอง จ.สุพรรณบุรี ๗๒๑๖๐

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุ้มทองเนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่น

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอศูนย์ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

“ผู้แจ้งข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานต่างๆหรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลอุทงผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดการและรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุทง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลอุทง และ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลอุทง

“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

## ขอบเขต

### ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

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

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอุทง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุทง โทรศัพท์ ๐๓๕-๕๕๑๔๓๒

## ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลอุทุมทอง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุทุมทอง โทรศัพท์ ๐๓๕-๕๕๑๔๓๒

### แนวทางปฏิบัติ

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- การติดต่อด้วยตนเอง ที่ โรงพยาบาลอุทุมทอง
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๕๖๕๔๗๐
- หนังสือ/จดหมายส่งมาที่โรงพยาบาลอุทุมทอง ๒๒๐ ม.๑๕ ตำบลจรเข้สามพัน อำเภอกู่ทอง

จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๖๐ โทรสารหมายเลข ๐๓๕ - ๕๖๕๔๗๐

- ได้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยบริการในโรงพยาบาลอุทุมทอง จำนวน ๑๔ จุด
- ทาง Internet : <http://uthonghospital.com/> เมนู “ ร้องเรียน ”
- เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจากช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงสาธารณสุข หรือศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑ หรือ โทร ๑๓๓๐

## ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมเพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลอยู่ทอง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตินมิชอบ

### **หลักเกณฑ์ในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

- ๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลอุทอง หรือบุคคลภายนอก
- ๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุทอง
- ๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

### **ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน**

- ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลอุทอง (คณะทำงานที่มจรจวไกลเกลี่ย) และกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการฯ
- ๒ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ
- ๓ กำหนดหน่วยรับข้อร้องเรียน และหน่วยรับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เช่น
  - เรื่องสิทธิผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ คือ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลอุทอง
  - เรื่องพฤติกรรมบริการ การดูแลรักษา การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ คือ นายวิระศักดิ์ อารมณัสวะ
- ๔ หน่วยรับข้อร้องเรียน (กลุ่มงานประกันสุขภาพ) และกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับข้อร้องเรียนแล้วส่งรายละเอียดหรือประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้นๆ

### ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือหรือโทรสาร	ทุกครั้งที่หนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามีเอกสารในวันราชการโดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี	ทุกครั้งที่หนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือหรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุ้มทอง ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุ้มทอง (แบบที่๑) การบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพบันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการและให้สอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียนและเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือโทรสารบัตรสนเท่ห์ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณและจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์ฯ (งานประชาสัมพันธ์๗) พิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

### การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานประกันสุขภาพรับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทองทราบเพื่อพิจารณาสั่งการหลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

๒ แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ /ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนกรณีปกติภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน๑๕ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้งกรณี



เร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้วเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

#### **การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน**

๑ คณะกรรมการจัดการและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

**กระบวนการจัดการและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

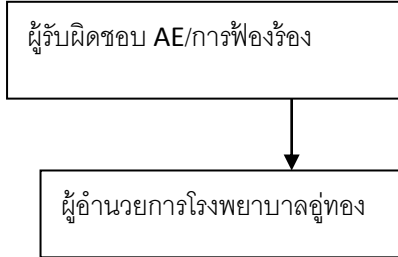
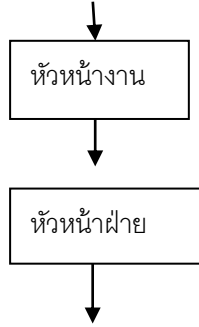
ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
๑.	(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	ประชาสัมพันธ์/ งานธุรการ	
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทอง	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
	๑ แต่งตั้งคณะกรรมการหา ข้อเท็จจริง	๒ คณะกรรมการสอบสวนหา ข้อเท็จจริง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการสืบสวน	๑ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง	
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทองพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ สอบสวนหา ข้อเท็จจริง	
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มทอง รอบ ๖ และ ๑๒ เดือน	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน	
๑๑.	(๑๑) เลขาคณะกรรมการเก็บเรื่อง	๑ วัน	งานธุรการ	

### Flow รับเรื่องร้องเรียน

๑.พบเหตุ / แจ้งเหตุ

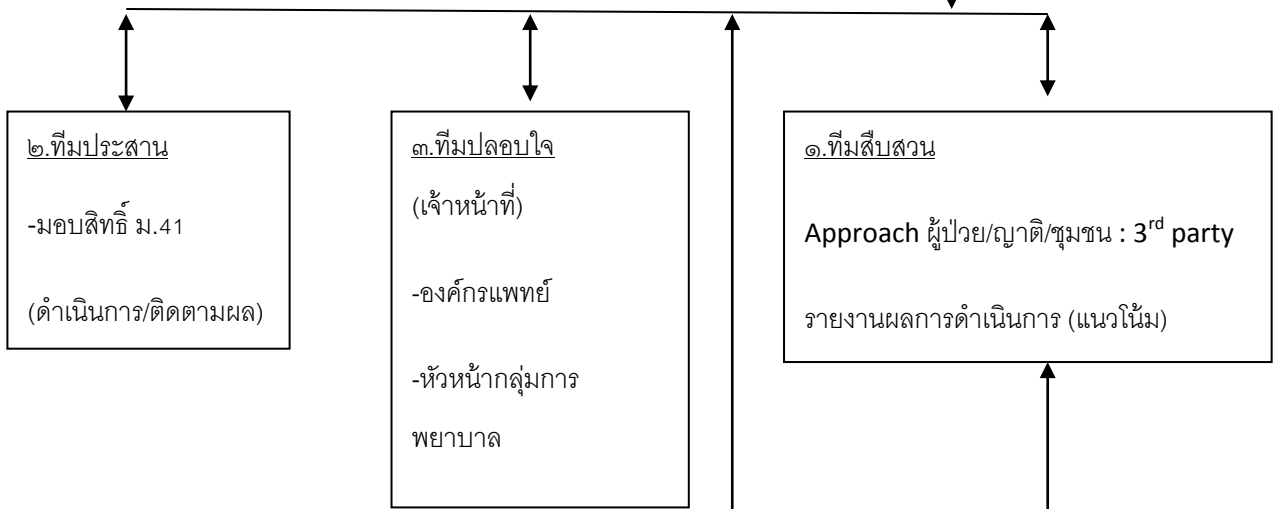
ผู้พบเหตุการณ์ แจ้งเหตุ →

รายงานตามลำดับชั้น

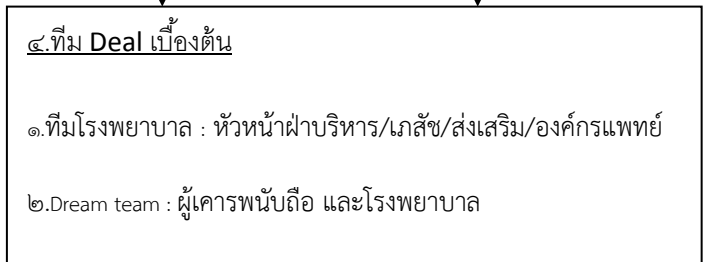


๒.ดำเนินการ (๔ ทีม ๑-๔)

๒.๑ประเมินสถานการณ์



๒.๒ Deal เบื้องต้น



๓.ติดตามผล สรุปผล

Approach

- หาข้อมูล - ไม่พอใจกันด้วยเรื่อง “ไต”
- ผู้เสียหายเคารพ / นับถือ “ใคร” --> Big team

ทีมสืบสวน

- คุณณิรัตน์ ทองดีพันธ์
- คุณผาสุข กัลย์จารีก
- คุณวีระชัย แสงหา

ทีม Deal เบื้องต้น

๑. ทีม โรงพยาบาล

- คุณปรารธนา นุ่มปราณี
- ภก.ฉวีวรรณ ม่วงน้อย
- พญ.บุษบง อารยะปรากฏ
- คุณผาสุข กัลย์จารีก

๒. Dream team

สายโรงพยาบาล

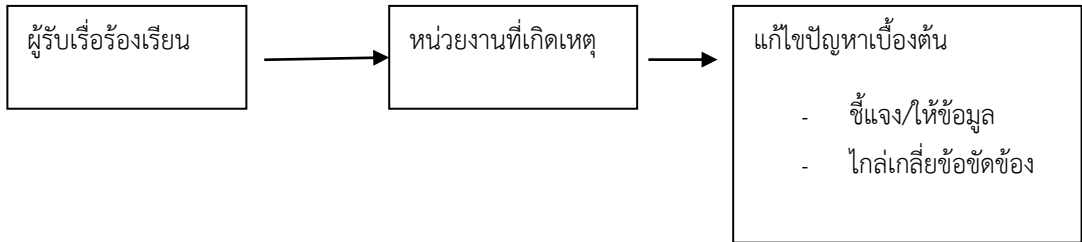
- ทพ.เลิศพร เหลืองเวชการ
- พญ.รัตนา นิลเพชรพลอย
- คุณปรารธนา นุ่มปราณี
- คุณวีระศักดิ์ อารมณฺ์สวะ

สายผู้เคารพนับถือ

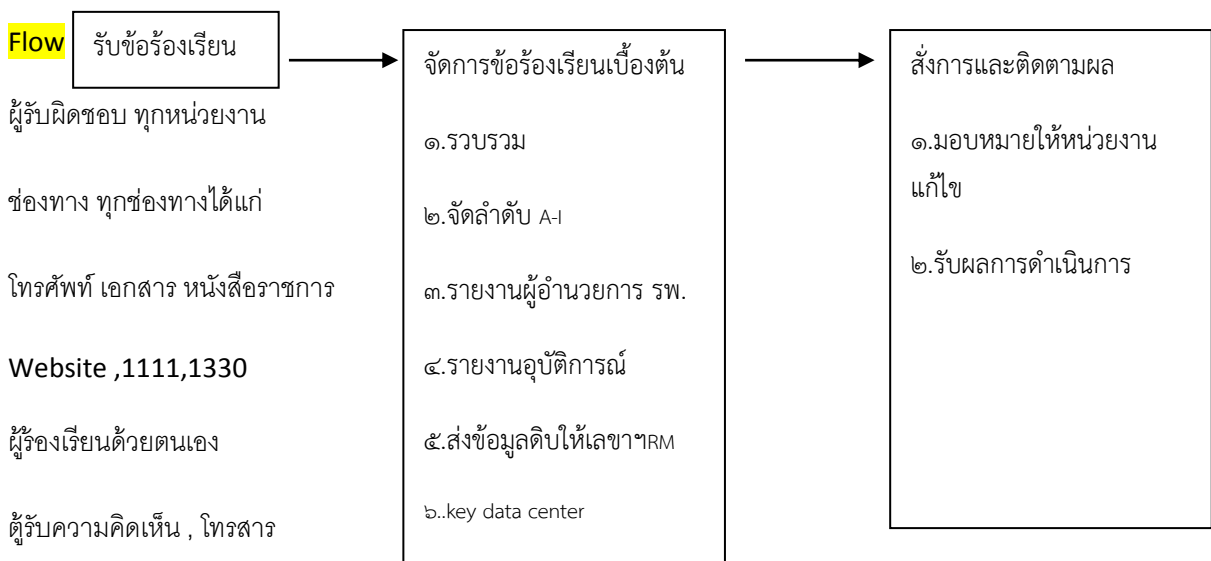
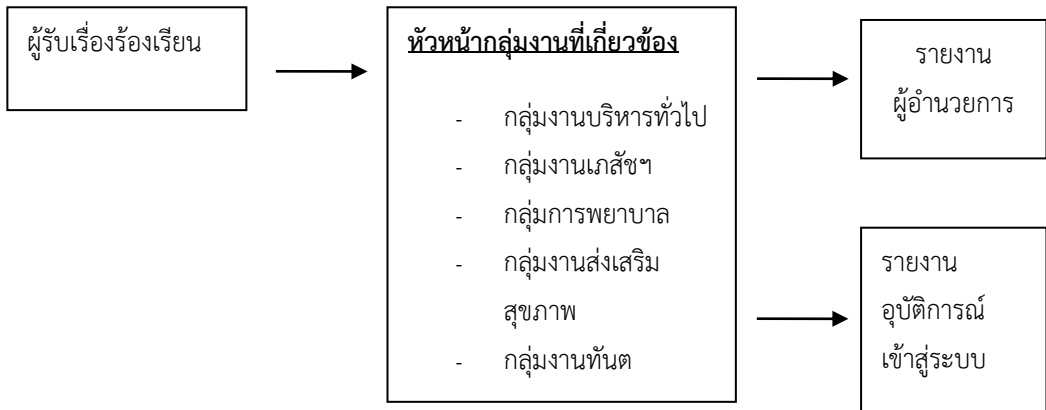
- ผู้นำศาสนา / พระสงฆ์
- นักการเมือง
- ครู / ข้าราชการบ้านาญ / ข้าราชการสาย สสอ.
- สื่อมวลชน / หนังสือพิมพ์ / วิทยุชุมชน
- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน

๑.กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ต้องการให้แก้ปัญหาทันที



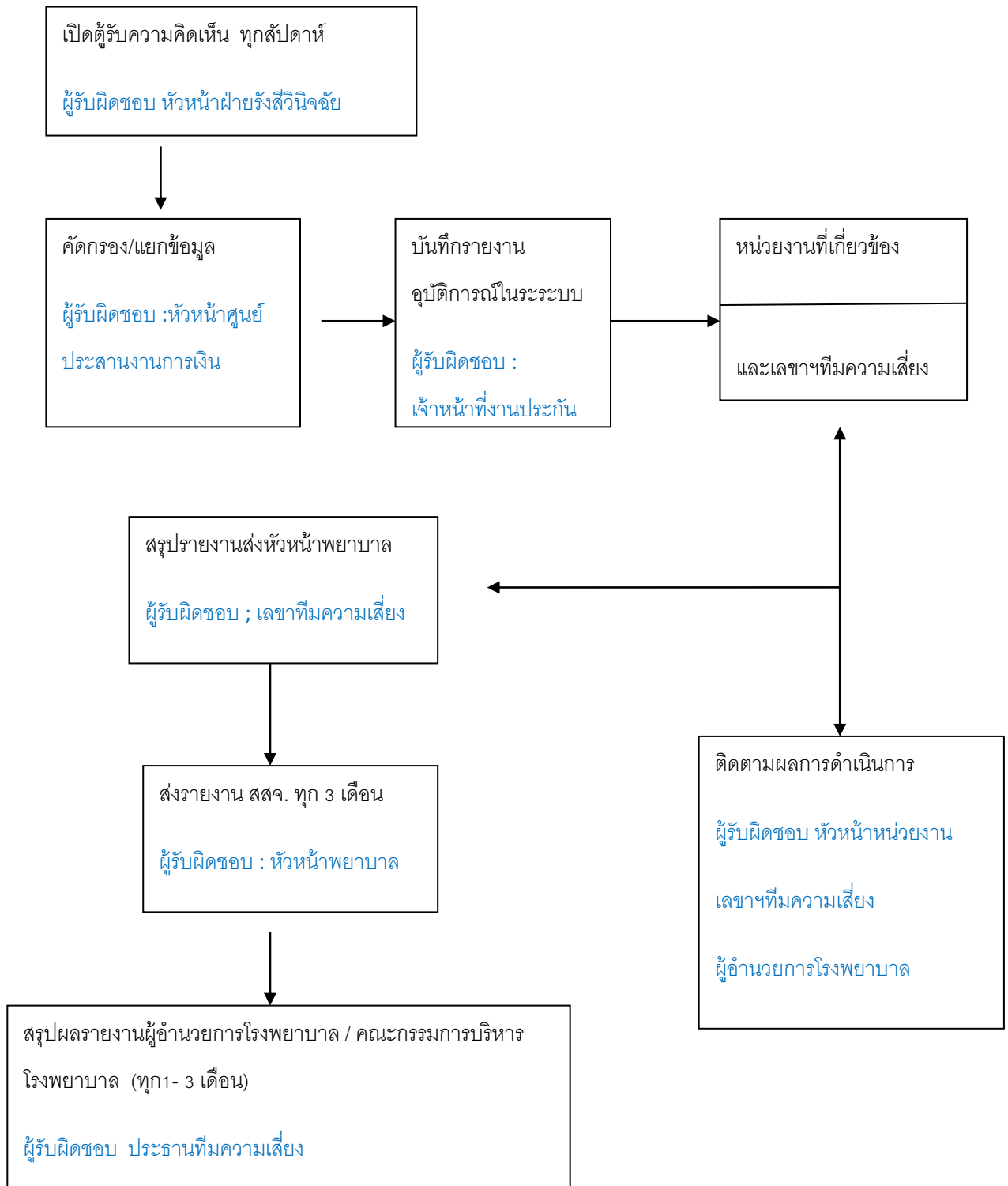
๒.กรณีต้องการสายตรงกับผู้อำนวยการ



ผู้รับผิดชอบ หัวหน้าศูนย์ clearing center

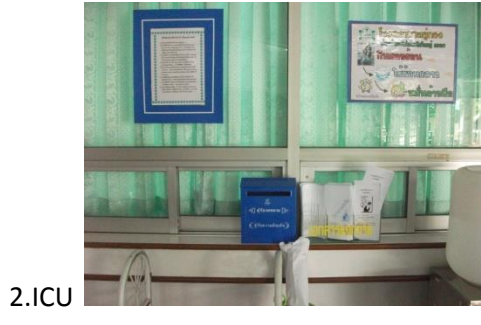
ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการ รพ.

## ผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลอุ้มทอง



จำนวนตู้รับความคิดเห็น ..14 ตู้

สถานที่..





7.PED



8.กายภาพ



9.คลังเวชภัณฑ์



10.บจศ.2



11.บจศ.3



12.ทันตกรรม



13.ส่งเสริม.



14.ยาใน.



**แบบแสดงความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ..โรงพยาบาลอุ้มทอง**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

หน่วยงาน/แผนกที่ต้องการให้ปรับปรุง.....

เรื่องที่ต้องการแก้ไข.....

เรื่องที่ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ.....

.....

.....

พฤติกรรมบริการที่พบ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความคิดเห็น ข้อคิดเห็นของท่านจะถึงผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาต่อไป

**แบบแสดงความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ..โรงพยาบาลอุ้มทอง**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

หน่วยงาน/แผนกที่ต้องปรับปรุง.....

เรื่องที่ต้องการแก้ไข.....

เรื่องที่ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ.....

.....

.....

พฤติกรรมบริการที่พบ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความคิดเห็น ข้อคิดเห็นของท่านจะถึงผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาต่อไป

**แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอุ้มทอง****วัตถุประสงค์**

๑. เป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรม หรือบริการที่ได้รับจากบุคลากร ของโรงพยาบาลอุ้มทอง เพื่อเป็นโอกาสในการพัฒนา
  ๒. บุคลากรของโรงพยาบาลที่ได้รับข้อมูลจากเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการทั้งโดยตรง สื่อ สิ่งพิมพ์ เสียง หรือภาพจากแหล่งต่างๆ บันทึกส่งศูนย์รับข้อร้องเรียนที่ ศูนย์ประสานงานการเงิน หมายเลขภายใน ๔๑๓,๔๑๔ ,ส่งที่ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ เลขที่มความเสียง หมายเลขภายใน ๒๐๗
  ๓. ระบุช่องทางที่ได้รับข้อมูล วันที่ เวลา เพื่อใช้เป็นแนวทางจัดการต่อไป
- 

**แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอุ้มทอง****วัตถุประสงค์**

๑. เป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรม หรือบริการที่ได้รับจากบุคลากร ของโรงพยาบาลอุ้มทอง เพื่อเป็นโอกาสในการพัฒนา
  ๒. บุคลากรของโรงพยาบาลที่ได้รับข้อมูลจากเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการทั้งโดยตรง สื่อ สิ่งพิมพ์ เสียง หรือภาพจากแหล่งต่างๆ บันทึกส่งศูนย์รับข้อร้องเรียนที่ ศูนย์ประสานงานการเงิน หมายเลขภายใน ๔๑๓,๔๑๔ ,ส่งที่ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ เลขที่มความเสียง หมายเลขภายใน ๒๐๗
  ๓. ระบุช่องทางที่ได้รับข้อมูล วันที่ เวลา เพื่อใช้เป็นแนวทางจัดการต่อไป
- 

**แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอุ้มทอง****วัตถุประสงค์**

๑. เป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรม หรือบริการที่ได้รับจากบุคลากร ของโรงพยาบาลอุ้มทอง เพื่อเป็นโอกาสในการพัฒนา
  ๒. บุคลากรของโรงพยาบาลที่ได้รับข้อมูลจากเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการทั้งโดยตรง สื่อ สิ่งพิมพ์ เสียง หรือภาพจากแหล่งต่างๆ บันทึกส่งศูนย์รับข้อร้องเรียนที่ ศูนย์ประสานงานการเงิน หมายเลขภายใน ๔๑๓,๔๑๔ ,ส่งที่ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ เลขที่มความเสียง หมายเลขภายใน ๒๐๗
  ๓. ระบุช่องทางที่ได้รับข้อมูล วันที่ เวลา เพื่อใช้เป็นแนวทางจัดการต่อไป
-

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงาน...โรงพยาบาลอุ้มทอง...ไตรมาสที่ ..... ปีงบประมาณ .....

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 โทรสาร ๔) Internet ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

