



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลจังหาร
อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลจันทรา

ผู้รับผิดชอบ

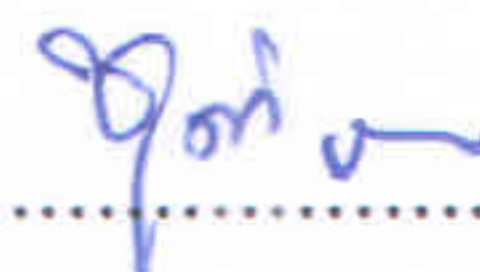


(นางนงพร แสงวุธ)

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ



(นางสุดิภา ภิบาลศิลป์)

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้อนุมัติ



(นายชนกร ศีระษะภูมิ)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลจังหวัด เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลจังหวัดได้ให้ความสำคัญในการรับข้อร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีกระบวนการและแนวทางในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นวิธีหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ช่วยส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน มีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่งอันเนื่องจากการทุจริตคอร์รัปชันหรือผลประโยชน์ทับซ้อน

ขอขอบคุณคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง โรงพยาบาลจังหวัด ที่ร่วมแรงร่วมใจในการดำเนินงานและขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือเล่มนี้ มา ณ โอกาสนี้

โรงพยาบาลจังหวัด

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
กระบวนการปฏิบัติงาน	๔
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง	๘

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลจันทรา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด กระทรวงสาธารณสุข

๑. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน ได้แจ้งข่าวสาร เบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการประพฤติมิชอบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
- (๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลจันทรา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- (๓) เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลจันทราได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
- (๔) เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๒

๒. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจันทรา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การคัดแยกและวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การดำเนินการสืบสวน/สอบสวนโดยผู้ได้รับมอบหมาย และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทราจำนวน ๒ รอบการประเมินคือรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบน web site โรงพยาบาลจันทราเพื่อให้สาธารณชนรับทราบ

๓. คำจำกัดความ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมาย หรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงพยาบาลจันทรา

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพัตติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ โรงพยาบาลจังหวัด การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพัตติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจังหวัด รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานโรงพยาบาลจังหวัด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลจังหวัดผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอความช่วยเหลือ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การแจ้งเบาะแสความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจังหวัด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจังหวัด เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ไขปรับปรุง ตามการร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียงของโรงพยาบาลจังหวัด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพัตติมิชอบ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจังหวัด ได้แก่

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ได้แก่ ห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ ห้องให้คำปรึกษา และห้องกลุ่มงานการพยาบาล

(๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๕๐๗๑๒๒ ต่อ ๑๐๔, ๑๒๐ หรือ ๑๖๓

(๓) โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด หมายเลข ๐๙ ๕๖๔๙ ๓๔๔๗

(๔) ตู้รับความคิดเห็น ภายในโรงพยาบาลจังหวัด จำนวน ๖ ตู้ ได้แก่ ตู้บริเวณข้างห้องตรวจแพทย์ ตู้หน้าห้องจ่ายยา ตู้ที่หน้าตึกผู้ป่วยใน ตู้หน้าห้องทันตกรรม ตู้หน้าห้องกายภาพบำบัด และตู้หน้าห้องงานบริการปฐมภูมิและองค์กรรวม

(๕) ทางไปรษณีย์ โดยส่งเอกสารได้ที่โรงพยาบาลจังหวัด เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๓ ถนนเมืองพระตำบลดงหาร อำเภอดงหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

(๖) web site โรงพยาบาลจันทรา www.cupchanghan.com

(๗) Facebook เพจโรงพยาบาลจันทรา

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ มีข้อมูลที่จำเป็น ดังนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาลจันทรา

๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้หรือไม่ทเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖.ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาวะ	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
	ต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๗. กระบวนการปฏิบัติงาน

๗.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของหน่วยงาน

(๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของหน่วยงาน ได้แก่ ห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ ห้องกลุ่มการพยาบาล และห้องให้คำปรึกษา

(๒) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล กำหนดบทบาทหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในโรงพยาบาลทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ/จดหมาย ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของโรงพยาบาลลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)
Web site โรงพยาบาลจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
Facebook เพจโรงพยาบาลจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน

๗.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันละป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๗.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

(๒) เจ้าหน้าที่คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน

(๓) ดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(๔) หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๕) หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง

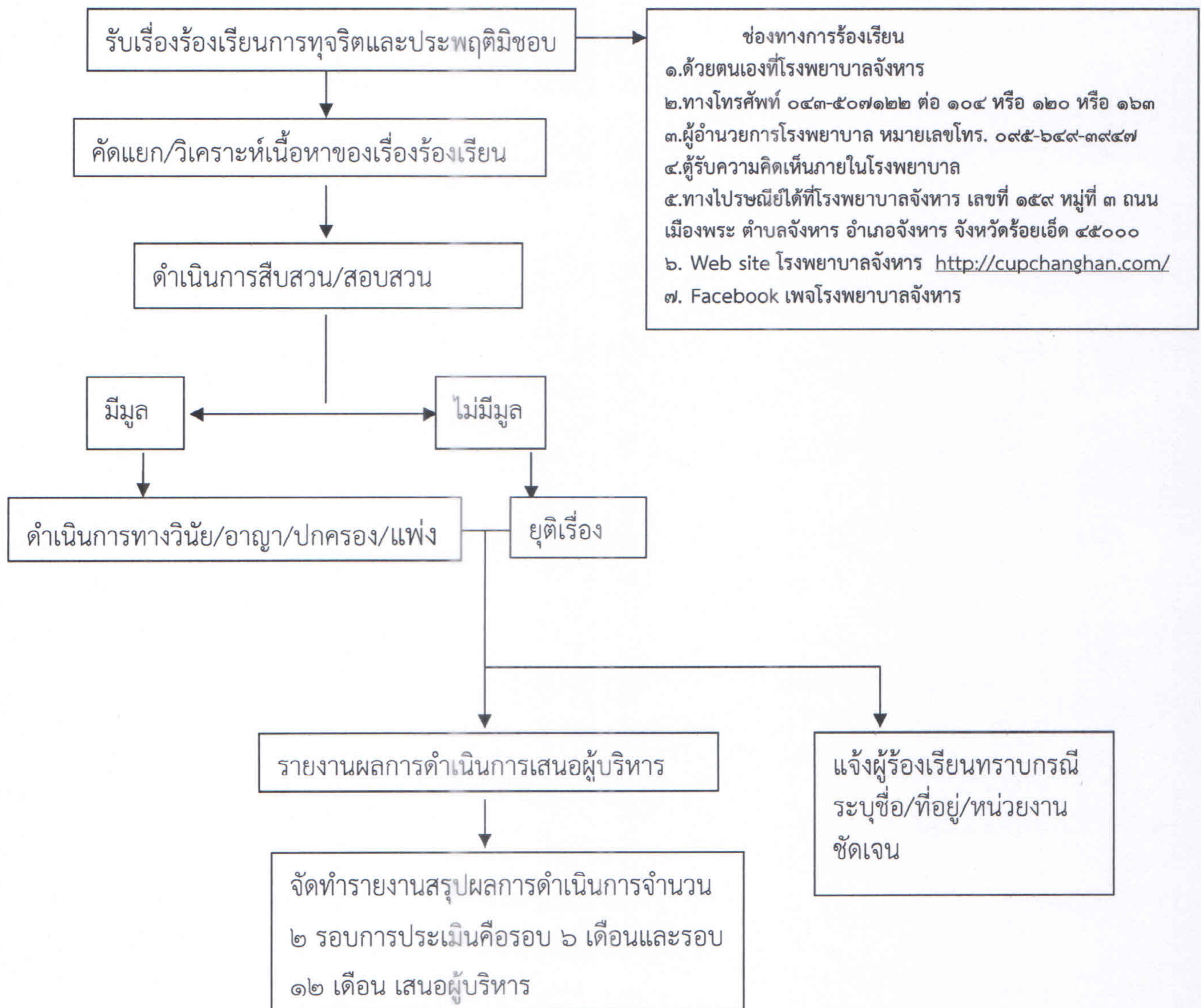
(๖) แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๘) รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

(๙) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจำนวน ๒ รอบการประเมินคือรอบ ๖ เดือนและรอบ

๑๒ เดือน เสนอผู้บริหาร

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลจันทรา



๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๘.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๘.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๖ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๘.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๘.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๘ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๘.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘.๑๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๘.๑๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘.๑๒ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๘.๑๓ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

ตามคำสั่งโรงพยาบาลจังหวัดที่ ๓๒/๒๕๖๒

๑. นางชุตีภา ภิบาลศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางศศิธร ตาลอำไพ	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวพจมาลย์ บุญกลาง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสมรภัช ทิพโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางผกามาศ เย็นศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสุวรรณา ชันทับ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางพิพิธพร ธนสีลังกูร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนวพร แสงวุธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ