



คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสินทราว

แผ่นรองปกหน้า

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสันทราย โดยคู่มือฉบับนี้ได้รับการทบทวนทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล มีความเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันทราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. ขอบเขต	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
๘. ประเภทเรื่องร้องเรียน/เบาะแส	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
๑๒. ระยะเวลาดำเนินการ	๗
๑๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๗
๑๔. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๘
๑๕. ช่องทางการร้องเรียน	๘
บรรณานุกรม	ค

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกข้อความ
- แบบตอบรับและรายงานเรื่องร้องเรียน
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๕๗๘ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันทราย

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันทราย เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ของโรงพยาบาลฯตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสันทราย จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลสันทราย รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์, กลุ่มงานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานประกันสุขภาพ อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ๕ ชั้น โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่