

อัตลักษณ์ โรงพยาบาลขุนหาญ ชื่อสัตย์ รับผิดชอบ มีน้ำใจ
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลขุนหาญ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลขุนหาญ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลขุนหาญ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลขุนหาญ

วัน/เดือน/ปี ๒ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ Eb๑๐ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลขุนหาญ

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
๕. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๖. Link แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในระบบ MITAS

หมายเหตุ

เว็บไซต์ โรงพยาบาลขุนหาญ <http://www.Khunhanhos.go.th>

ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางประนอม มณฑาจันทร์)

(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐพล นามวัน)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติพิเศษ

วันที่.....๕.....เดือน.....มีนาคม พ.ศ. ..๒๕๖๔.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลขุนหาญ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ที่ ศก ๐๐๓๒/๕ Mon วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขุนหาญ และคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้
ผู้รับบริการเข้าช่องทาง การเขียนเรื่องร้องเรียนสะดวก

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จึงขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขุนหาญ และคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ
ชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขุนหาญ เพื่อเผยแพร่แก่สาธารณชนรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

นางประนอม มณฑาจันทร์)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นางสาวรัชฎาพร รุญเจริญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ

คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการความเสี่ยง

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๗. ขั้นตอน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันละปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ของเทศบาลตำบลขุนหาญและเทศบาลตำบลสิทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการทุจริตโดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้รับความคิดเห็น ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญที่ www.Khunhanhos.go.th ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan

๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทุเดย์ ๕) กล้องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๖๓๗๔๖๘ ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnace) ” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การดูแลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnace) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคคลกรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governnace)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ່ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ່ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ່ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ตั้รับความคิดเห็น
- ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ที่ www.Khunhanhos.go.th
- ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan
- ๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทูเดย์
- ๕) กล้องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ
- ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๓ ๗๔๖๘

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

*ช่องทางดังนี้

- เว็บไซต์โรงพยาบาล
- ผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล
- โทรศัพท์
- ผ่านผู้บริหาร(ทั้งในและนอกเวลาราชการ)
- ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ
- หน่วยงานภายนอก
- จดหมาย
- ฯลฯ

รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ
ผ่านช่องทางต่างๆ**

ผู้รับผิดชอบ

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ

พิจารณาประเภทของปัญหา

1. เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน (ในเวลาราชการ)

2. เวนตรวจสอบ (นอกเวลาราชการ)

-ตรวจสอบข้อเท็จจริง
-หาข้อมูลเพิ่มเติมจากเวชระเบียนหรือผู้เกี่ยวข้อง
-หาหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน(ในเวลาราชการ)

2.เวรตรวจสอบ(นอกเวลาราชการ)

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบสนอง/แก้ไข
ปัญหาใกล้เกลี่ยเบี่ยงต้น

แก้ไขปัญหา/ใกล้เกลี่ย
เบี่ยงต้นได้

ใกล้เกลี่ยเบี่ยงต้นไม่ได้

รายงานคณะกรรมการด้านการใกล้เกลี่ย
และจัดการข้อร้องเรียน

ดำเนินการแก้ไข

สรุป/บันทึก ส่งศูนย์
คุณภาพส่ง RM ทบทวน

ใกล้เกลี่ยได้/ยุติเรื่อง/
ปิดประเด็น

ใกล้เกลี่ยไม่ได้

รายงานผู้อำนวยการ รพ.ทีมบริหาร
ความเสี่ยงประชุมทีมวางแผนเจรจา

ประสานผู้ใกล้เกลี่ย
ภายนอก ***

**

- หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง - ทีมใกล้เกลี่ย
- เครือข่ายสันติวิธี - นิติกร

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๗.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลขุนหาญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	- กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน ภายใน ๑ วัน ไม่เกิน ๗ วันทำการ	- กรณีเรื่องซับซ้อน ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านไลน์	ทุกวัน		
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน		

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลขุนหาญพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ

หรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

