



โรงพยาบาลไชยปราการ
CHAIPRAKAN HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct Complaint Management
Standard Operation Procedure)



โรงพยาบาลไชยปราการ

๑๓๑ หมู่ ๓ ต.ศรีดงเย็น อ.ไชยปราการ จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๒๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔ โทรสาร ๐ ๕๓๔๕ ๗๐๒๗

Email : cpkhospital@hotmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลไชยปราการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลไชยปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการ ร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ประกอบกับหน่วยงานเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนในเรื่องการให้บริการและเป็นการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลไชยปราการให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลไชยปราการ ขอขอบคุณคณะทำงานและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียน ฉบับนี้ มา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลไชยปราการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับเรื่องร้องเรียน	๘
Flow Chart ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
บรรณานุกรม	๘
ภาคผนวก	
- แบบรับความคิดเห็น/ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
- แบบตอบกลับแนวทางการปรับปรุง/ แก้ไข เรื่องร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure)

ด้วยโรงพยาบาลไชยปราการ เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอไชยปราการ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลไชยปราการ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ดังนั้น โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้มีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลไชยปราการ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น/ คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลไชยปราการมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลไชยปราการ ในหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลไชยปราการ รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน <http://www.cpkhospital.com/> การยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลไชยปราการ โดยหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)/ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)/หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่/ สื่อโซเชียลมีเดีย <https://www.facebook.com/chaiprakarn.hospital.๓>

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลไชยปราการ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลไชยปราการ โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีผลการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย และการสอบถามหรือขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาล หรือผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต ที่ติดต่อมายังช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็นผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลได้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล หมายถึง เป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

ทุจริตในภาครัฐ หมายถึง การทุจริตต่อหน้าที่ราชการหรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตอำนาจหน้าที่การดำเนินการทางวินัยของการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตำแหน่ง	ขอบเขตอำนาจหน้าที่	กรอบระยะเวลา
- ลูกจ้างเหมาบริการ - ลูกจ้างชั่วคราว - พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	- ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ภายใน ๓๐ วัน
- พนักงานราชการ - ข้าราชการ	- นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ - ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่	ภายใน ๖๐ วัน

บทลงโทษ หมายถึง การดำเนินการลงโทษทางวินัยโดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบกระทรวงมหาดคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง การจำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ๔ ประเภท ดังนี้

ประเภท ๑. การบริหารจัดการ

ประเภท ๒. วินัยข้าราชการ

ประเภท ๓. ค่าตอบแทน

ประเภท ๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การมาสาย, ไม่เซ็นชื่อปฏิบัติงาน, ละทิ้งหน้าที่เกิน ๑๕ วัน, ใช้เวลาราชการในเรื่องส่วนตัว เป็นต้น ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลไชยปราการ	๑. ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ ๒. การขอรับการชดเชยค่าเสียหายตาม มาตรา ๔๑

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลไชยปราการ หรือบุคคลภายนอก

๒.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยปราการ

๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลไชยปราการ โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

๒. เบอร์โทรศัพท์

- รับเรื่องร้องเรียนด้านงานบริการและเรื่องทั่วไป ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔ ต่อ ๑๐๔, ต่อ ๒๐๑

- รับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔ ต่อ ๑๐๔, ต่อ ๑๑๑

๓. เว็บไซต์โรงพยาบาลไชยปราการ “ช่องทางรับฟังความคิดเห็น”

- <http://www.cpkhospital.com/>

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๓. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

๔. สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ พิจารณาลงนาม

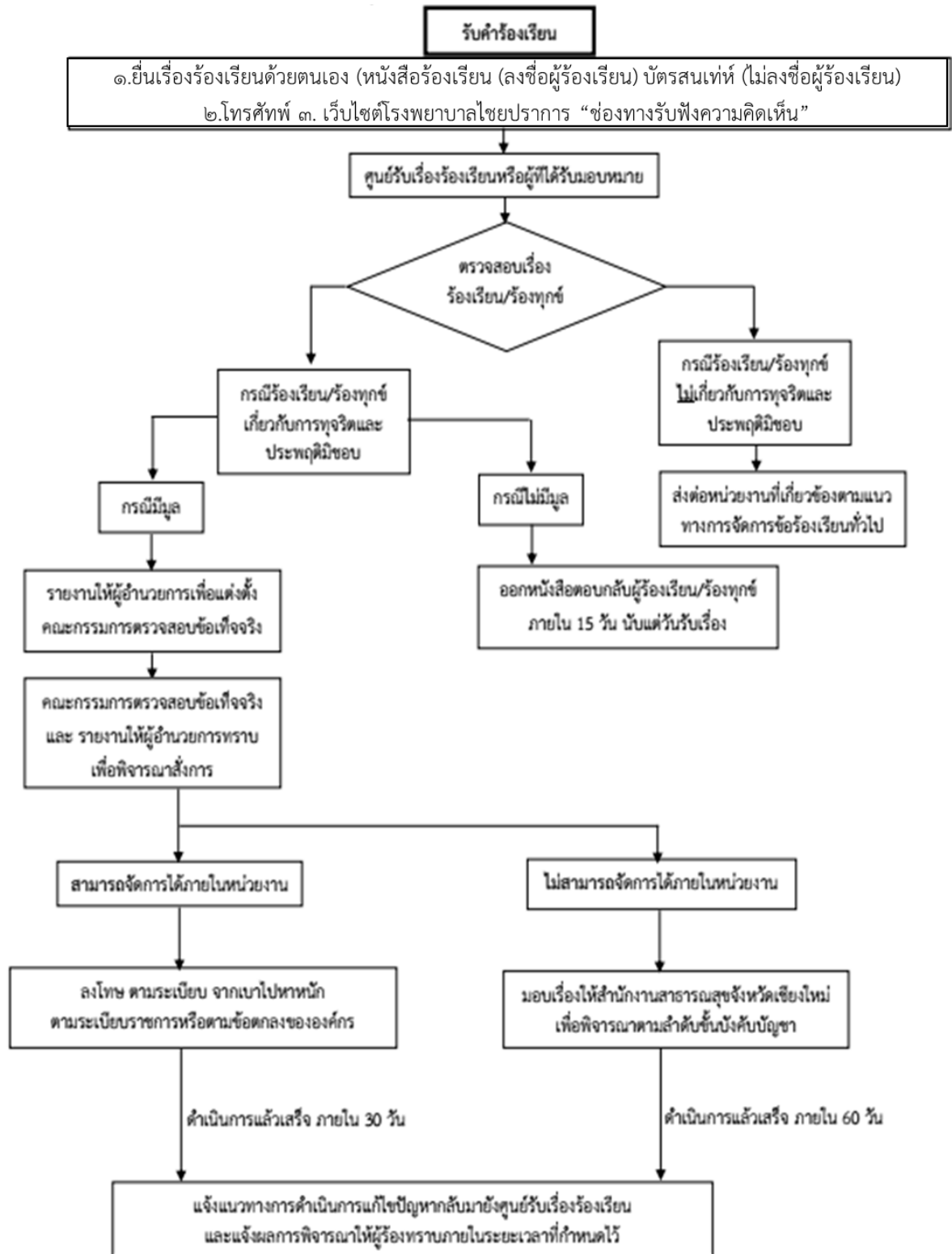
๕. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖. เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๗. รับรายงาน สรุปและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ (รายเดือน/ รายไตรมาส/ รายปี)

Flow ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลไชยปราการ



บรรณานุกรม

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (๑๗ ๑๒ ๒๕๕๗). คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มาhttp://๒๐๓.๑๕๗.๑๐๔.๗๐/appeal/form_web_bord_indexdetail.php?bd_id=๖๖๔
๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ. (๒๕๖๑). คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแนวทางป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER๓๙/DRAWER๐๒๖/GENERAL/DATA๐๐๐๐/๐๐๐๐๐๒๓> (ม.ป.ป.). (๒๕๕๑). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

ภาคผนวก

แบบรับความคิดเห็น/ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลไชยปราการ

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน.....วันที่รับ.....เวลา.....

ร้องเรียนทาง มาพบด้วยตนเอง หนังสือ/ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร
 อื่นๆระบุ.....

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน (ผู้แจ้ง)

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ประเด็นร้องเรียน การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข คุณภาพการให้บริการ

การบริหารจัดการ (HRD) วินัยข้าราชการ การทุจริต ค่าตอบแทน

ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ สวัสดิการของรัฐ

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

ขอความอนุเคราะห์ อื่นๆ.....

ชื่อผู้รับบริการ(ผู้เสียหาย).....HN (ถ้ามี).....โทรศัพท์.....

เลขที่บัตรประชาชน.....(แนบสำเนาบัตรประชาชน เป็นหลักฐานประกอบการร้องเรียน)

ที่อยู่.....

สิทธิในการรักษาพยาบาล บัตรทอง ประกันสังคม ข้าราชการ ข้าราชการท้องถิ่น

อื่นๆ ระบุ...กองทุนบุคคลมีปัญหาด้านสถานะและสิทธิ....

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน (วัน เวลา สถานที่ และข้อมูลเหตุการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน)

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

ความต้องการของผู้ร้อง

๑.....

๒.....

๓.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ :

ส่งเรื่องต่อให้.....ผู้รับเรื่อง.....วันที่ได้รับเรื่อง.....

ผู้จัดทำ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลไชยปราการ

โทร.0 5387 0444 ต่อ 119, ต่อ 501

โทรสาร 0 5345 7027