




คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย



“บริการคุณาติมิตร ทุกชีวิตปลอดภัย”

กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ผู้รับผิดชอบ	 (นางสาวชนกนันท์ เจ็นจัด)
ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้เห็นชอบ	 (นายเมธี จินดารัตน์)
ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อนุมัติ	 (นายสิทธิศักดิ์ คำศรีสุข)
ตำแหน่ง	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

กระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนัท (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า “เว็บบอร์ด” www.wpp-hospital.com

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัดโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่เท่าเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลแพร์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า หรือบุคคลภายนอก

๓.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้าว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๑ ขอบเขต

เริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของงานโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จำนวน ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

๔.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้อง	๓๐ นาที	ธุรการ หรือ หน่วยงาน ต่างๆ
๒.	หัวหน้าหน่วยงาน - เข้าไปดูแล / ให้ข้อมูล/ ให้การช่วยเหลือทันที - เจรจาไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น	๓๐ นาที	หัวหน้างาน
๓.	ยุติเหตุการณ์ได้ / ยุติเหตุการณ์ไม่ได้		
๔.	แจ้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับ โรงพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมง / แจ้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล ทันที	๑-๒๔ ชั่วโมง	หัวหน้างาน
๕.	- สืบสวนข้อเท็จจริง - เจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและ กระบวนการจนสามารถยุติได้	๑-๔ ชั่วโมง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย
๖.	สรุปผลการไกล่เกลี่ยแจ้งท่านผู้อำนวยการรับทราบ	๑ วัน	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย
๗.	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ / แจ้งผลแก่ระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย

๕. ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ระยะเวลาการตอบสนอง
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๗ วัน
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๗ วัน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความ

เดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....