

คู่มือการดำเนินงาน



การจัดการซื้อร้องเรียน การปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลบ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาลบ่อทองเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ แผนบริหารราชการแผ่นดิน และอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล Good Governace เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ การจัดการข้อร้องเรียน ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลบ่อทองจึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลบ่อทอง สำนักงานกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	
1.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
2.ประเภทเรื่องร้องเรียน	5
3.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	6
4.ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	7
5. Work Flow การดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน	10
6.สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	11

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลบ่อทอง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี**

1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลบ่อทองเช่น การประพฤตินิยมชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียน มี 3 ช่องทาง

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังโรงพยาบาลบ่อทอง ที่อยู่ เลขที่ 2 หมู่ 1 ตำบล บ่อทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัด ชลบุรี 20270 โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน <http://bth.cbo.moph.go.th/>
3. Page Facebook Bothong hospital
4. Application line ในใบพา และใบนัดของโรงพยาบาลบ่อทอง

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

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน ต่อ โรงพยาบาลบ่อทองได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึงกลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลบ่อทอง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป,กลุ่มงานการพยาบาลหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลบ่อทอง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
2) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ กำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม 2551และประมวลจริยธรรมข้าราชการ กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมเพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเบิกจ่ายเงิน ผดศ. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำอย่างการใดๆที่มีผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ โรงพยาบาลบ่อทอง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่ หรือโรงพยาบาลบ่อทองหรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบ่อทอง

2.2.4 เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่คดีหรือรับทราบเป็นข้อ และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.6 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทอง

4) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทองว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

3.1 ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไปหรือกลุ่มการพยาบาลรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ่อทอง 3 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลบ่อทอง เลขที่ 2 หมู่ 1 ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี 20270 โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
2. เว็บไซต์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน <http://bth.cbo.moph.go.th/>
3. Page Facebook Bothong hospital
4. Application line ในใบพา และใบนัดของโรงพยาบาลบ่อทอง

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทอง พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวน/ สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทอง พิจารณาสั่งการและแจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน)ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับประทานอาหารและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทองเก็บข้อมูลในทะเบียนคุม เรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทอง (รายเดือน/รายปี)

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลบ่อทอง 3 ช่องทาง ดังต่อไปนี้
1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของ โรงพยาบาลบ่อทอง เลขที่ 2 หมู่ 1 ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี 20270

โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <http://bth.cbo.moph.go.th/>

3. Page Facebook Bothong hospital

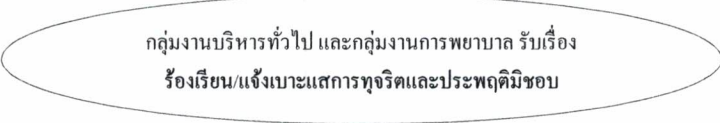
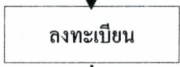
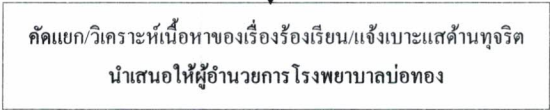



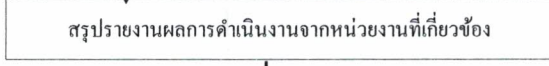
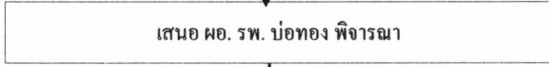
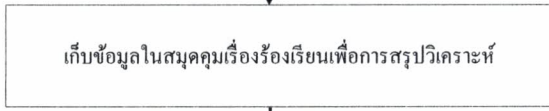
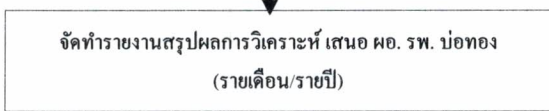
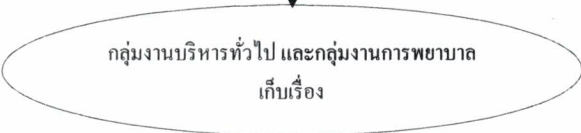
4. Application line ในใบพา และใบนัดของโรงพยาบาลบ่อทอง

- (2) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนเรื่องร้องเรียน
- (3) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน
- (4) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทองพิจารณาลงนาม
- (5) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือเสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อ

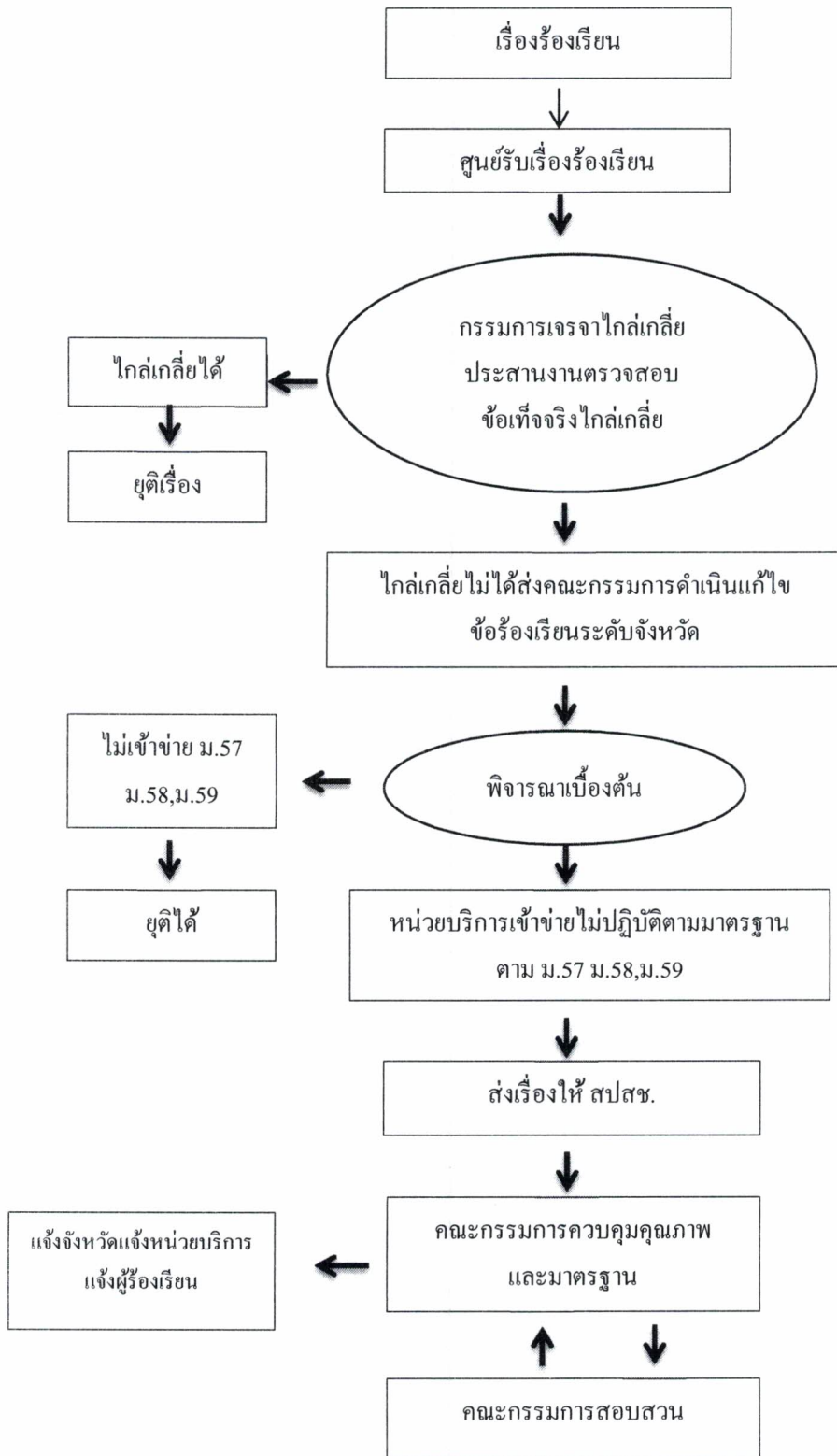
ร้องเรียน

- (6) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน15วัน
- (7) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (8) เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ่อทอง
- (9) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการประมวลผลและ สรุปวิเคราะห์
- (10) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)
- (11) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

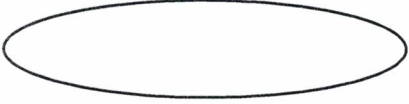

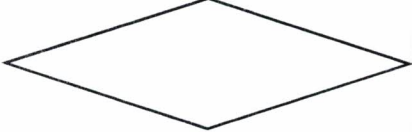

3.2 ฟังก์ชันการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานการพยาบาล
2		-	
3		1 วัน	
4			
5		1 วัน	
6		7 วัน	
7		1 วัน	
8		1 วัน	
9		1 วัน	
10		1 วัน	
11			

Work Flow การดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน



4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อทอง

วัน/เดือน/ปี : ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

หลักฐานที่แสดงถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก : ไม่มี



(นายกมล บุญมา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางแววดาว พิมลธเรศ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านบึง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสิทธิชัย แสงจู)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่