



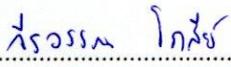
โรงพยาบาลสันติสุข
SANTISUK HOSPITAL

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสันติสุข
จังหวัดน่าน

ผู้รับผิดชอบ 

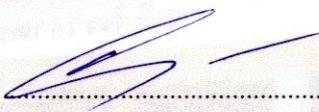
(นางสาวศุภพร ไชยคำ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้เห็นชอบ 

(นางจีรวรรณ โกสีย์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ผู้อนุมัติ 

(นายอภิษฐ์ พันธุ์รัตน์)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

คำนำ

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสันติสุข ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรในโรงพยาบาลสันติสุข ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียง
โรงพยาบาลสันติสุข



สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ | ๒ |
| บทบาทหน้าที่ | ๒ |
| คำจำกัดความ | ๓ |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๘ |
| ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๙ |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำแผนผัง | ๑๐ |
| บรรณานุกรม | |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ | |



บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ในการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนปัญหาความคับข้องใจในการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลสันติสุข ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดหาพัสดุ การพิจารณาผลการปฏิบัติราชการ ฯลฯ โรงพยาบาลสันติสุข จึงกำหนดช่องทางเพื่อให้ประชาชน สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สื่อในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือมิให้เกิดความเสียหาย บานปลายรวมทั้งสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้หันทั่วทั้ง โรงพยาบาลสันติสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เข้าใจจนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันติสุข

๒.๑ หน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสันติสุข

๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานโรงพยาบาลสันติสุข โดยการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สามารถดำเนินการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ไปรษณีย์
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันติสุข
๓. ร้องเรียนผ่านเบอร์โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๖๑๐๖
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสันติสุข
๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน / ความคิดเห็นที่ติดตามหน่วยงานต่างๆ
ในโรงพยาบาลสันติสุข
๕. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันติสุข เลขที่ ๒๐๕ หมู่ที่ ๔
ตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

๒.๓ บทบาทหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันติสุข

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ประชาชน
ผู้มารับบริการโรงพยาบาลสันติสุข
๒. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร
พิจารณาสั่งการ
๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
๔. อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือมาชุมชนเรียกร้องต่อผู้บริหารของ โรงพยาบาลสันติสุข
๕. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น

เอกภาพ

๖. จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารใน
การเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗. จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาล
สันติสุข

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดหน่วยบริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลสันติสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ใน สังกัดโรงพยาบาลสันติสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสันติสุข การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายคาบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด โรงพยาบาลสันติสุข ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และ ลูกจ้างชั่วคราวรายคาบ กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมาย หรือระเบียบได้กำหนด ไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงาน ราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล สันติสุข

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย งานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกันสุขภาพ งานอนามัย สิ่งแวดล้อม

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อเสนอแนะ เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาใน มติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งพยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการโรงพยาบาลสันติสุข หรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการโรงพยาบาลสันติสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การประชุมปรึกษาหารือ หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|--|--|---|
| ๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข | การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการโรงพยาบาลสันติสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและ ผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสันติสุขรับผิดชอบ | การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ |
| ๒. คุณภาพการให้บริการ | การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ | <ol style="list-style-type: none"> ๑. รอดรจนาน ๒. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ / เจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม / วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ |
| ๓. การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน | <ol style="list-style-type: none"> ๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ |
| ๔. วินัยข้าราชการ | กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดนกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|---|---|
| ๕. การทุจริต | การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น | ๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่สื่อต่อไป ในทางไม่สุจริต ฯลฯ |
| ๖. ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกระบบราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกระบบราชการ | ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกระบบราชการ ๔. ค่าตอบแทนกำลังคนด้านสาธารณสุข |
| ๗. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานโรงพยาบาลสันติสุข | เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ |
| ๘. สวัสดิการของรัฐ | ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี | ๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ |
| ๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น | การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข | ๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ |
| ๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข | ๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ |
| ๑๑. ขอบความอนุเคราะห์ | ขอความอนุเคราะห์และขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ | ๑. คำรักษาพยาบาล ๒. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ |

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสันติสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะได้รับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒. ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓. ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานโรงพยาบาลสันติสุข โดยการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถดำเนินการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ไปรษณีย์

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสันติสุข

๓. ร้องเรียนผ่านเบอร์โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๖๑๐๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสันติสุข

๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน / ความคิดเห็นที่ติดตามหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลสันติสุข

๕. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันติสุข เลขที่ ๒๐๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

(๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

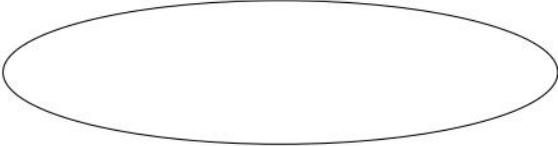
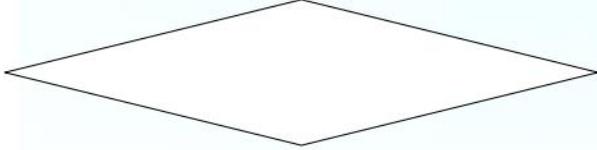
(๙) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บเรื่อง

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|--------------|--------------------------|
| 1. | รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 2 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 2. | ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน | 2 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 3. | คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข | 30 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 4. | ผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ | 1 วัน | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 5. | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ เนินการตามข้อสั่งการ | 30 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 6. | แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | 7-15 วัน | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 7. | รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 1 วัน | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 8. | ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 1 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 9. | สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 30 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 10. | เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข | 1 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 11. | เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์ | 30 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 12. | จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข (รายเดือน/รายปี) | 1 วัน/30 วัน | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |
| 13. | เก็บเรื่อง | 1 นาที | คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย |

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์ | คำอธิบาย |
|---|---|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
|  | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน |



บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ : Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑





ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

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

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข เพื่อให้
ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์



โรงพยาบาลสันติสุข

เลขที่ ๒๐๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลคูพพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ๕๕๒๑๐

โทร. ๐ ๕๔๗๑ ๖๑๐๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสันติสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวศุภพร ไชยคำ

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙

นายอภิษฐ์ พันธุ์รัตน์

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันติสุข

วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นางเจียมจิตร ถิ่นอยู่

เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙