

หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มีการกำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลนครพิงค์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลฯ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาดส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Government) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลนครพิงค์

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันในส่วนราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจและเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและการเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลนครพิงค์ ๑๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

โทรศัพท์ ๐-๕๓๙๙-๙๒๐๐ โทรสาร.๐-๕๓๙๙-๙๒๑๑

E-mail: nkp-hospital@live.com

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลนครพิงค์อย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลนครพิงค์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
๒. เพื่อให้มีการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลนครพิงค์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

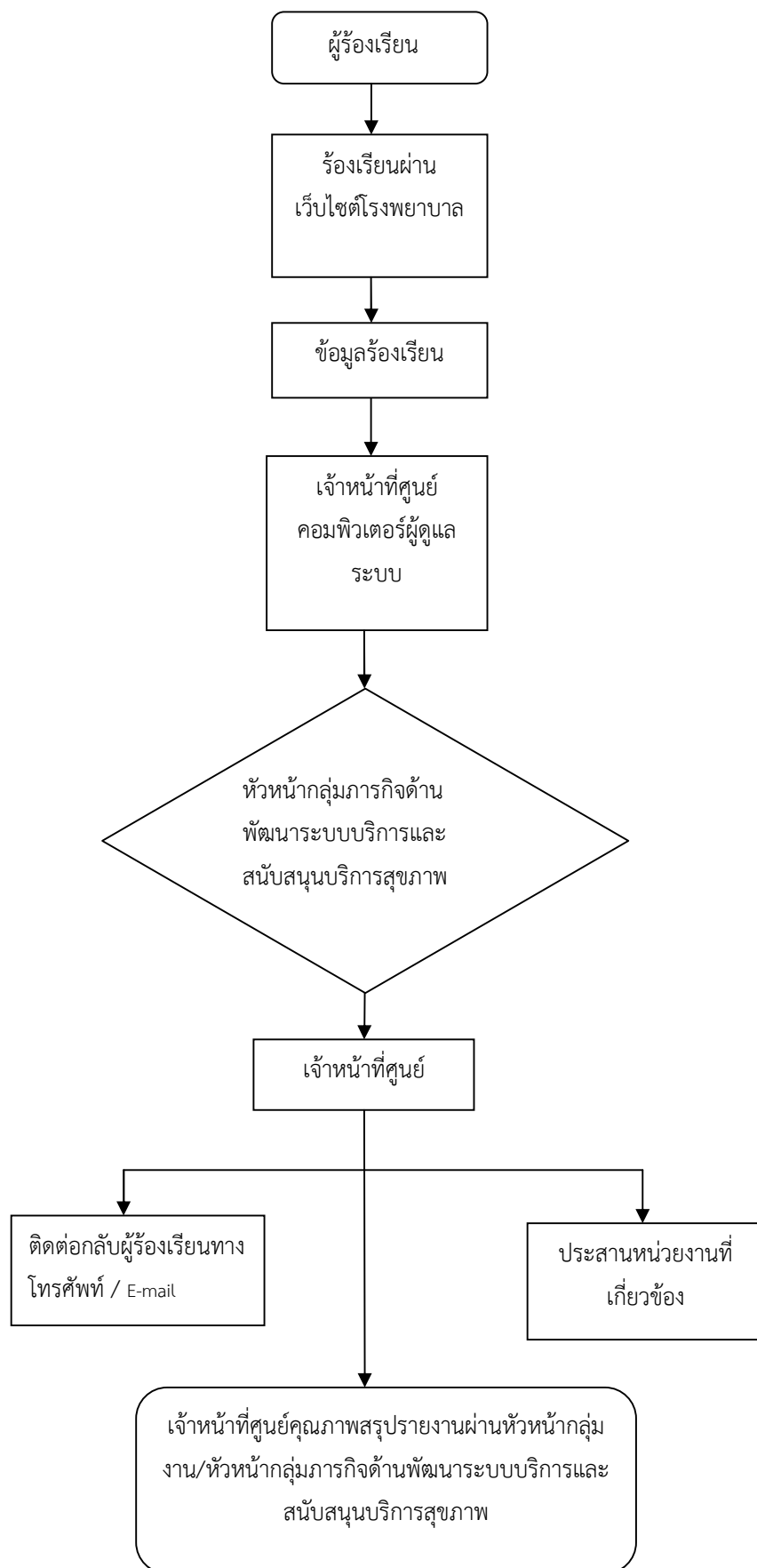
๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลนครพิงค์
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลนครพิงค์, การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ <http://www.nkp-hospital.go.th>, โทรศัพท์ ๐-๕๓๙๙-๙๒๐๐, ผ่านตู้รับความคิดเห็น
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลนครพิงค์
- “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนครพิงค์ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลนครพิงค์, การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลนครพิงค์ <http://www.nkp-hospital.go.th>, ทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๙๙-๙๒๐๐)
- ๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก / วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง
- ๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- ๗.๔ หากพบว่ามีมูลดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- ๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูล แจ้ง เบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/แจ้งเบาะแส/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล จากโรงพยาบาลนครพิงค์	-การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ประชาชน -การยกย่อง ชมเชยในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานใน สังกัด	๓-๕ วัน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนทาง เว็บไซต์
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานในสังกัด ของโรงพยาบาล นครพิงค์	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการต่างๆที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของ หน่วยงาน	พฤติกรรมกร ให้บริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนทาง เว็บไซต์และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานใน สังกัดโรงพยาบาล นครพิงค์	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำกร ใดๆของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อ องค์กร	- เจ้าหน้าที่ที่ ประพฤติปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ และญาติ ผู้รับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนทาง เว็บไซต์และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียนลงในกล่องรับข้อร้องเรียนที่ติดตั้งในโรงพยาบาล

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่างๆ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดโดยการตรวจสอบความถี่ทุกวัน ทำการในทุกช่องทางและดำเนินการจัดการแก้ไขในแต่ละระดับทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หลักการและเหตุผล

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน และประสานงาน ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ สอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการเรื่อง ร้องเรียน แก่ประชาชนผู้รับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการและแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลนครพิงค์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ กรณีมา ด้วยตนเอง, โทรศัพท์และเรื่องร้องเรียนที่รับการประสานงานจากกลุ่มงานประกัน สำนักงานสาธารณสุข จ. เชียงใหม่ (กรณีผู้ป่วยนอก)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทาง ปฏิบัติที่เป็นระบบเพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และกาประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง กับผู้รับบริการ

ขอบเขต

ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล (กรณีผู้ป่วยนอก)
ผู้ร้องเรียน ยัง	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อ โรงพยาบาลนครพิงค์
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ (ห้อง หมายเลข ๑) อาคารอำนวยการเดิม
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ห้องงานประกันสุขภาพ ห้องหมายเลข ๑
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๓. ร้องเรียนด้วยการประสานงานจากกลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุข จ.เชียงใหม่ (กรณีผู้ป่วยนอก)

หน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการ ข้อร้องเรียน

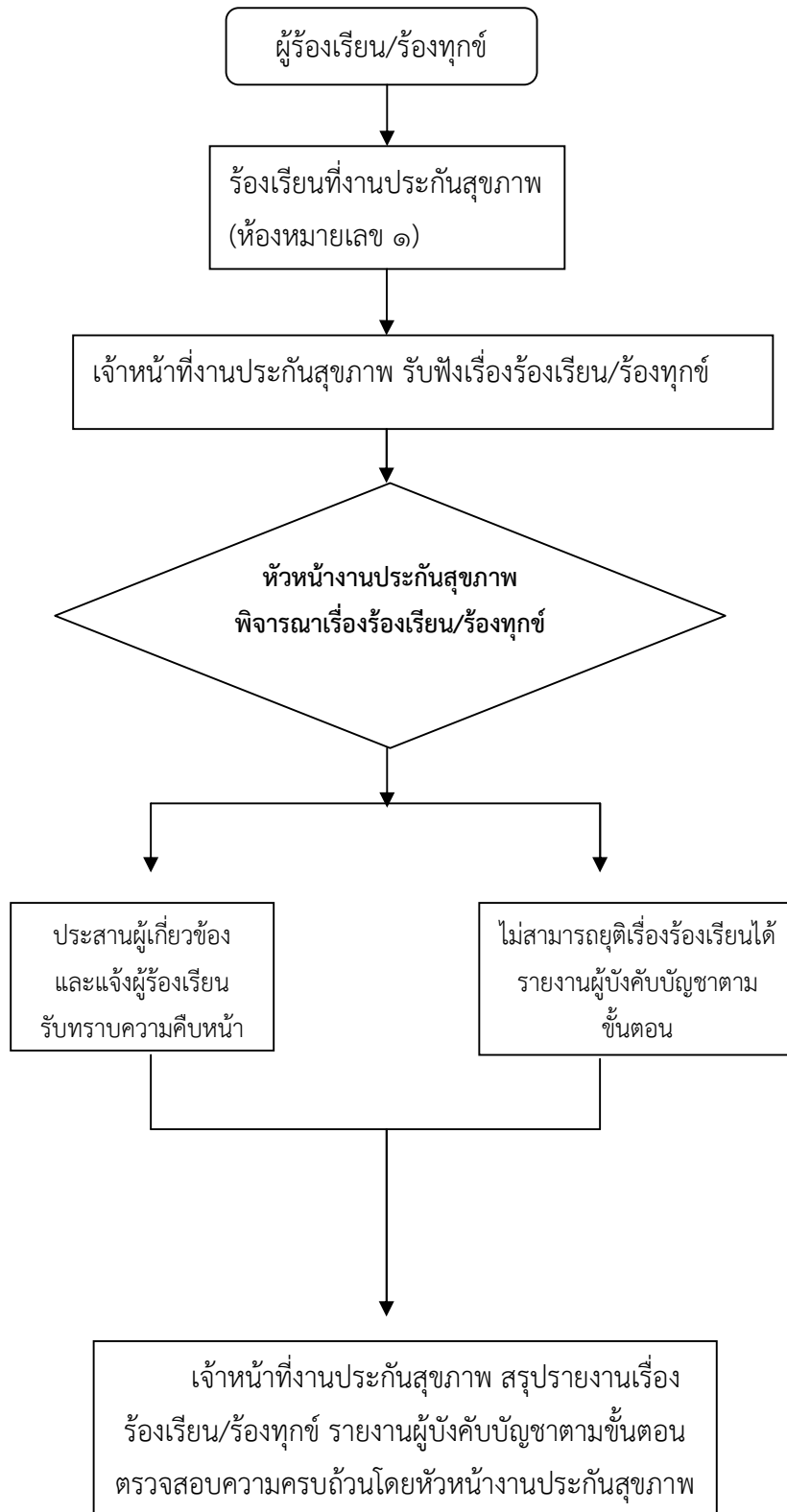
๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนงานประกันสุขภาพ(ห้องหมายเลข๑) มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ พร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทุกไตรมาส
๒. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ(ห้องหมายเลข๑) รายงานเรื่องร้องเรียน ที่มีระดับความรุนแรง และไม่สามารถไกล่เกลี่ยเบื้องต้นได้ ต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้านการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็น รูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อนแต่ ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย /แจ้งเบาะแส/ สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูลจาก โรงพยาบาลนคร พิงค์	-การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ประชาชน -การยกย่อง ชมเชยในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานในสังกัด	๑-๓ วันทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนงาน ประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข๑)
๒	ร้องเรียนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัด ของโรงพยาบาลนครพิงค์	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเดือดร้อน เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ต่างๆที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ หน่วยงาน	พฤติกรรมกร ให้บริการงาน ต่างๆของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนงาน ประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข๑)
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล นครพิงค์	-ผู้ร้องเรียนได้รับ ความเสียหายจาก การกระทำการ ใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน -เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อ องค์กร	-เจ้าหน้าที่ที่ ประพฤติปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ และญาติ ผู้รับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนงาน ประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข๑)

แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข๑)



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด


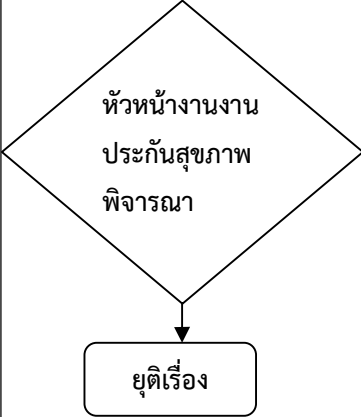
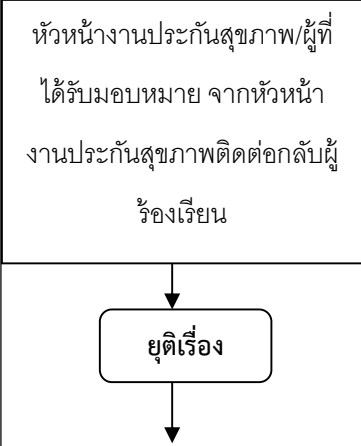
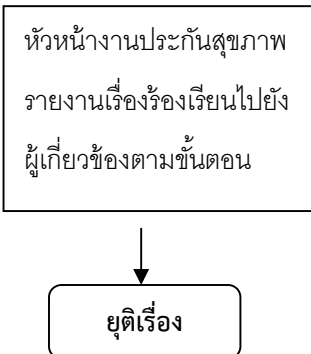


พิจารณา



ดำเนินการ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑ ผู้ร้องเรียนติดต่อกับประกันสุขภาพ (ห้องหมายเลข ๑)		เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ	๑-๓ วัน ทำการ
๒ หัวหน้างานประกันสุขภาพ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง		หัวหน้างานประกันสุขภาพ	๑-๓ วัน ทำการ
๓ หัวหน้างานประกันสุขภาพ ดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยุติเรื่อง		หัวหน้างานประกันสุขภาพ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประกันสุขภาพ	๑-๓ วัน ทำการ
๔ เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ พิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้เกี่ยวข้องตามขั้นตอน		หัวหน้างานประกันสุขภาพ /เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประกันสุขภาพ	๕ วัน ทำการ

