บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น (กลุ่มงานการพยาบาล)โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๕-๑๑๐๘-๙ ต่อ ๑๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๕.๓๐๒/๑๑๑ **วันที่** ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง มกราคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์ - จริยธรรม สิทธิ และไกล่เกลี่ย ซึ่งปัจจุบันเป็นไปตามคำสั่ง คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็นที่ ๔๔/๒๕๖๒ สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และมีการจัดตั้งศูนย์บริการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนมกราคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆโดยในรอบ ๔ เดือนหลัง (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไม่พบข้อร้องเรียน

๓. ข้อพิจารณา

ขออนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดเรื่องจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ว่าไม่พบข้อร้องเรียน

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

(นางแพทย์วัฒนพล จิติลาภะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

คำสั่งโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ที่ ๑๘๙ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ตามที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมโรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังน้ำเย็นดังนี้

๑. นางจันทร์นิภา เภตรา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นประธานกรรมการ
๒. นางนารี คงกระจ่าง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ
๓. นางรถนา ไวยวาจี ทันตแพทย์ชำนาญการ กรรมการ
๔. นางบังอร ผามั่น เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ชำนาญงาน กรรมการ
๕. นางสาว ปิยรัตน์ ธรรมโชติวร เภสัชกรชำนาญงาน กรรมการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวัฒนพล จิติลาภะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วาง หลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ้มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็นธรรม โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จึงมีภารกิจ สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โรงพยาบาลวังน้ำเย็น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น นี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดของสังคมไทยมีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเอาชองราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อหน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต Corruption perception index : CPI

และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็นประกอบด้วย

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐

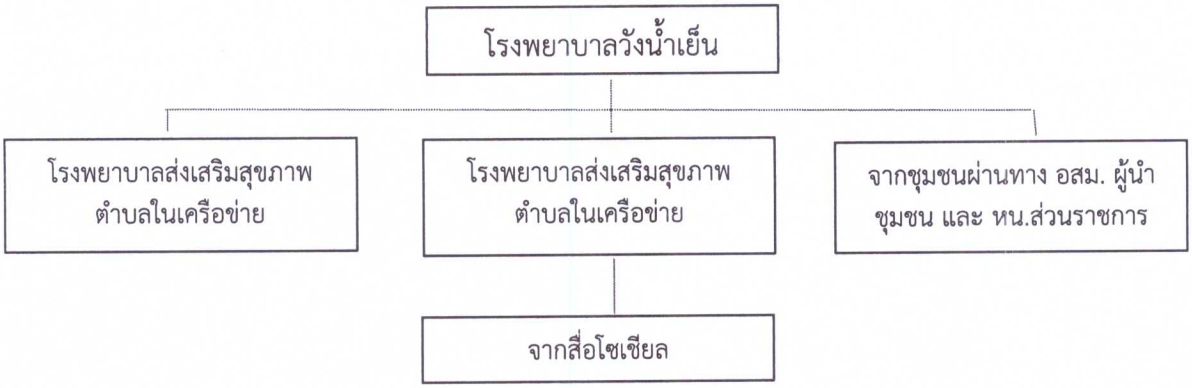
ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น และคู่มือ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำ เนินการให้ลุล่วงไป - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตจะประพฤติชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ โดย ผ่านทางช่องทาง ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๑) เป็นผู้ดำเนินการไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเขต ที่มาวังน้ำเย็น โดยมีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามนโยบายและแผนที่กำหนด

๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ

๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ

๕) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหาร ในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๖) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และนำเรียนผู้บริหารทุกเดือน

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มี สิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย โรงพยาบาลวังน้ำเย็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอวังน้ำเย็น ผู้นำชุมชน อสม. และสื่อโซเชียล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับ การ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขต

เริ่มจากโรงพยาบาลวังน้ำเย็น รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

ลงทะเบียนรับเรื่อง คัดลอกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บริหาร พิจารณาลงนาม ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน นิติการดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๒ วัน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

๓.๑.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

(๑) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ภายใน อาคารโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ. สระแก้ว ๒๗๒๑๐

(๒) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๓) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สรุปความเห็นเสนอและจัดทำ หนังสือถึง ผู้บริหาร พิจารณาลงนามไปยังงานนิติการ ดำเนินการ หากไม่พิจารณาลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการต่อไป

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ดำเนินการ

๔.๑ ประชุมวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

(๕) เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานจากผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(๖) เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร

(๗) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูลในระบบ เพื่อการประมวลผล และสรุปผลวิเคราะห์

(๘) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผล การ วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน รายปี)

##########

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

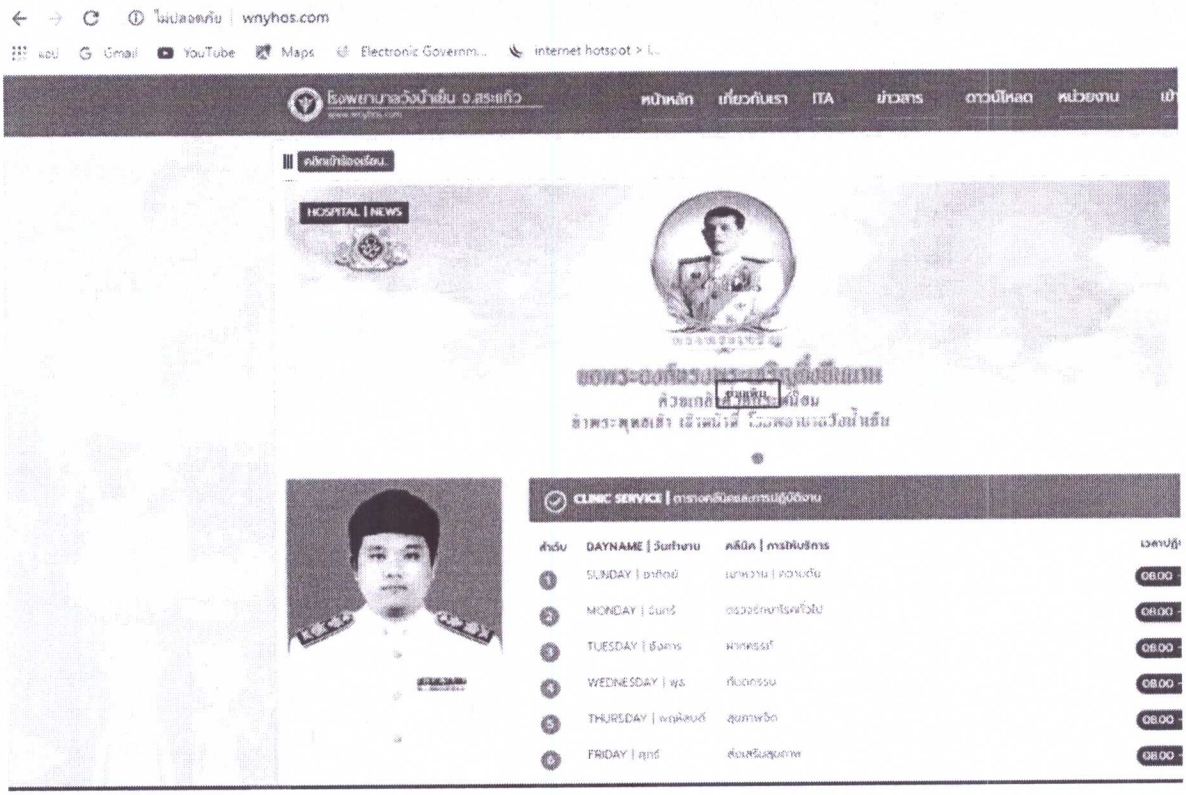
1. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นที่ติดตั้งไว้ภายใน โรงพยาบาล

2. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗ ๒๕๑ ๑๐๘

3. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเฟสบุค โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

4. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไลน์ บุคลากรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

5. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ มาที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ๓๐๔ ม.๖ ต.วังน้ำเย็น อ.วังน้ำเย็น จ.สระแก้ว ๒๗๒๑๐



แบบตอบข้อร้องเรียน ๑

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น

ถนน สระแก้ว-จันทบุรี ๒๗๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลวังน้ำเย็น โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( )

อื่น ๆ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕..... เกี่ยวกับเรื่อง .....นั้น

โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน

ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว

และโรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น และ

ได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังน้ำเย็น และ

ได้ส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำ นาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลวังน้ำเย็น

โทร ๐๓๗-๒๕๑๑๐๘

แบบตอบข้อร้องเรียน ๒

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
ถนน สระแก้ว-จันทบุรี ๒๗๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
ได้ผลสรุปว่า.....
.....
โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลวังน้ำเย็น เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่
เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
โทร ๐๓๗-๒๕๑๑๐๘

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลวังน้ำเย็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว .
วัน/เดือน/ปี : ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔
หัวข้อ : แนวทางการร้องเรียนการทุจริต

รายละเอียดข้อมูล
- คู่มือการดำเนินการร้องเรียน
- คำสั่งแต่งตั้งกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางการร้องเรียน

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ: .....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายวิษณุ แอธน)
เจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายวัฒนพล จิติลาภะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังน้ำเย็น
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาววาสนา เรืองการินทร์)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....