บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลหนองไผ่.....

ที่ พช ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๒๐ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองไผ่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองไผ่

ข้าพเจ้า นางธนิษฐ์อร สุรัฐนันทศิริ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบงาน ITA มีความประสงค์ขอนำคู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นคู่มือ MOIT๙ ข้อ ๒ ขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองไผ่ เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางธนิษฐ์อร สุรัฐนันทศิริ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

( ) อนุญาต ( ) ไม่อนุญาต

ลงชื่อ

(นายสมรัฐ ศรีตระกูล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองไผ่

คู่มือปฏิบัติงาน

การร้องเรียน

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลหนองไผ่

สำนักงานสาธารณจังหวัดเพชรบูรณ์

(นายสมรัฐ ครีตระกูล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองไผ่

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลหนองไผ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในโรงพยาบาลหนองไผให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลหนองไผ่ ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลหนองไผ่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

โรงพยาบาลหนองไผ่
คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับการร้องเรียน เรื่อง การทุจริต และประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ขอบเขต	๒
๘. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓-๗
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๗
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๑๔. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๘

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลหนองไผ่ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลหนองไผ่ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลหนองไผ่ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลหนองไผ่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นและประพฤติมิชอบ ในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดาเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นและประพฤติมิชอบ ในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลหนองไผ่จังหวัดเพชรบูรณ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. รับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลหนองไผ่

๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตของโรงพยาบาลหนองไผ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบต่างๆของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองไผ่

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลหนองไผ่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการหรือมาติดต่อกับโรงพยาบาลหนองไผ่ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงพยาบาลหนองไผ่

"การดำเนินการ" ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลหนองไผ่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลหนองไผ่,เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน๐๘๓๕๘๗๓๑๒๑๕ของโรงพยาบาลหนองไผ่

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"คณะกรรมการ" หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตทุจริตและการประพฤติมิชอบโรงพยาบาลหนองไผ่

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองไผ่ เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่นและประพฤติมิชอบ พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานหรือการจ้างงาน

๗.ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในโรงพยาบาลหนองไผ่

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. หนังสือร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวม หรือสาธารณชน ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้

๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์

๕. เว็บไซต์ระบบร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองไผ่ https://www.nongphaihos.com/

๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองไผ่ เลขที่ ๖๕๕หมู่๖ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์รหัสไปรษณีย์๖๗๑๔๐

๗. โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๘ ๒๒๙๔

๘. โทรศัพท์ ดังแผนภูมิ

คำสั่งโรงพยาบาลหนองไผ่

ที่ ๑๕๓ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อเสนอความคิดเห็นและข้อร้องเรียน

.....

ด้วยโรงพยาบาลหนองไผ่ มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของโรงพยาบาล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อเสนอความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. นางชฎาภรณ์	ก้อนจันตะ	งานผู้ป่วยในชาย	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางธนิษฐ์อร	สุรัฐนันทศิริ	งานบริหารทั่วไป	รองประธานกรรมการ
๓. นางแจ่มจันทร์	ว่องไวพาณิชย์	งานผู้ป่วยเด็ก	กรรมการ
๔. นางดาวเรือง	เมืองใจมา	งานผู้ป่วยนอก	กรรมการ
๕. นางจินตนา	ชันดา	งานผู้ป่วยพิเศษชั้น ๔	กรรมการ
๖. นางประมาพร	พิลาวงค์	งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กรรมการ
๗. นางสาวพิมพ์ประภาส์	ลูกแก้ว	งานผู้ป่วยในหญิง	กรรมการ
๘. นางสาวงามปิ่น	ม่วงศรีจันทร์	งานทันตกรรม	กรรมการ
๙. นายนิคม	ทองเมือง	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	กรรมการ
๑๐.นางสาวชิวรรณา	สอนงาม	งานผู้ป่วยในชาย	กรรมการ
๑๑.นางสำเภา	วังอินทร์	งานประกันสุขภาพฯ	กรรมการและเลขานุการ
๑๒.นางรักษิตา	บุญพรม	งานเภสัชกรรมฯ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. พิจารณารับรู้ปัญหาผู้รับบริการ และดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๒. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนในหน่วยงานที่มีโอกาสเกิดความเข้าใจผิด หรือความไม่พึงพอใจ

๓. จัดให้มีอุปกรณ์การเขียนความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน เช่น กระดาษ ดินสอ ปากกา ให้เพียงพอตลอดเวลาและเปิดตู้รับความคิดเห็นและเปิดตู้รับความคิดเห็นทุกวัน

๔. ทบทวนข้อร้องเรียนนำแนวทางหมวก ๖ สี มาพิจารณาตอบสนอง

๕. ดำเนินการแก้ไขปัญหาทันทีและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงการแก้ไขปัญหา จัดทำบอร์ดแจ้งปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

๖. กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้พูดคุยกับผู้รับบริการ อย่างน้อยวันละ ๑ คนเป็นประจำทุกวัน เพื่อให้เกิดความปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและได้รับข้อมูลจากความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๗. รับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน

๘. ทบทวนการส่งต่อ ขอย้าย หรือปฏิเสธการรักษา

/๙. ประเมิน

๙. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐. มีการบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อดำเนินการปรับปรุงระบบ

๑๑. ติดตามผลการปรับปรุงทุกๆ ๑-๒ เดือน

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป และยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลหนองไผ่ที่ ๑๓๑/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และให้คำสั่งฉบับนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วนที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมรัฐ ศรีตระกูล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองไผ่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง การทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลหนองไผ่

นายนิคม ทองเมือง
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
โทร. ๐๘๕-๘๗๓๑๒๑๕
กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

นางสำเภา วังอินทร์
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๓๐

กลุ่มงานการพยาบาล

นางอารีย์ ชวนชม
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๑๖

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

นางธนิษฐ์อร สุรัฐนันทศิริ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๐๒

กลุ่มงานการแพทย์

นายขวัญยืน จุลศรี
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๑๒

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

นางสาวกุลปรียา เอกแก้วนำชัย
ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๑๑

กลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค

นายวรวิทย์ ทองน้อย
ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๐๙

กลุ่มงานทันตกรรม

นางสาวศรัญญา เจนศิลปกร
ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๐๖

กลุ่มงานรังสีวิทยา

นางรัชนก หมื่นแก้ว
ตำแหน่ง นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานรังสีวิทยา
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๒๒

กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม

นางสุมาลี พูลเขตกิจ
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม
โทร. ๐๕๖ ๗๘๑๑๑๓ – ๔ ต่อ ๑๑๐

กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

นางสาววรรณิศา ผดุงลาภ
ตำแหน่ง นักกายภาพบำบัดชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๒๕

กลุ่มงานโภชนศาสตร์

นางสาวณพัฐอร รุ่งฤทธิ์
ตำแหน่ง นักโภชนศาสตร์ปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานโภชนศาสตร์
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๑๘

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย และแพทย์ทางเลือก

นางอนุสรา ทรัพย์เกรียงไกร
ตำแหน่ง แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทย และแพทย์ทางเลือก
โทร. ๐๕๖-๗๘๑๑๑๓-๔ ต่อ ๑๓๒

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลหนองไผ่,การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองไผ่, ทางโทรศัพท์ ๐๘๕-๘๗๓๑๒๑๕,ทางโทรสาร ๐๕๖-๗๘๒๒๙๔)

๘.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๘.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๙.๒ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๙.๓ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๙.๔ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๙.๕ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๖ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๗ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทาการ

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลหนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์