****

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**โรงพยาบาลดอยหลวง**

**อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย**

**โทร. 053-790056**

**คำนำ**

โรงพยาบาลดอยหลวง อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย มีการทำงาน ตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องหันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 -2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู้การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงพยาบาลดอยหลวง

**สารบัญ**

**เนื้อหา**

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

**โรงพยาบาลดอยหลวง**

**หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภายและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลดอยหลวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ที่ 199 หมู่ 8 โรงพยาบาลดอยหลวง ตำบลปงน้อย อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย 57110

**หน้าที่และความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้มั่นในว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอบคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน

**บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบรูณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสำกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงาน

5. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7 .ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

|  |
| --- |
| 1.ร้องเรียนด้วยตนเอง |
| 2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ |
| 3. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ |
| 4. ร้องเรียนทาง Facebook |
| 5. สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล |

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รพ.ดอยหลวง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 3 ช่องทาง

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินทาง/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อด้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งทีมีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| สายตรง  ผู้อำนวยการโรงพยาบาล | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.ดอยหลวง**

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

พิจารณา/ดำเนินการ

ติดตามผล

จากหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง

รายงานข้องเท็จจริง และข้อมูลประกอบอื่น ครบถ้วน หรือเพียงพอต่อการพิจารณา เพื่อหาข้อยุติและหรือเสนอความเห็นประการอื่นต่อไป

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน

และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

พิจารณา/ดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

1. รับเรื่อง และจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

2. นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการต่อไป

สายตรง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ร้องเรียนทาง Facebook

ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

มาร้องเรียน

ด้วยตนเอง

ยุติเรื่องร้องเรียน

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียน

ผู้ประสานงาน

1. น.ส.วนิดา แซ่ตั๊น

2. นางดารุณี ปาเป็ง

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นทาง

โทรศัพท์ อีเมล์ ระบบรับเรื่องร้องเรียน