



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ. ๐๐๓๒.๓๐๐(๑๕) / ๒๕๐ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง หลักเกณฑ์ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ๑.เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านตู้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆของโรงพยาบาล
- ๒.หากเป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา จะต้องเป็นข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการและญาติ
- ๓.เป็นข้อร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ที่ระบุชัดเจน
- ๔.เป็นจดหมายร้องเรียน

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาดังนี้

๑.ผู้ที่รับทราบเรื่องร้องเรียนคนแรก หรือรับทราบสถานการณ์แล้วเห็นว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดข้อร้องเรียนจะต้องหากวิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน หรือรายงานข้อมูลความเสี่ยงต่อหัวหน้า หากไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้

๒.แจ้งทีมมาเร็วในการลงพื้นที่เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓.ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนมา เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานไหน

ระดับความเสี่ยง อยู่ในระดับใด

๔.แจ้งให้กลุ่มงานที่ถูกร้องเรียนรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว ถ้าอยู่ในระดับที่แก้ไขได้ในกลุ่มงาน ก็ให้กลุ่มงานแก้ไขและสรุปผลการแก้ไขตอบกลับมายังงานข้อร้องเรียน

๕.รับรายงานข้อร้องเรียนและผลการแก้ไขข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่อไป

๖.หากพบว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวมีความเสี่ยงสูงมีผลกระทบต่อองค์กร รายงาน

คณะกรรมการความเสี่ยงต่อไป

๗.สรุปผลการแก้ไขปัญหาจากคณะกรรมการความเสี่ยง รายงานผู้อำนวยการรับทราบต่อไป

๘.หากพิจารณาจากคณะกรรมการความเสี่ยงและข้อร้องเรียนแล้วเข้าเกณฑ์ มาตรา ๔๑ ก็จะดำเนินการตามขั้นตอน มาตรา ๔๑ ต่อไป

๙.ทุกข้อร้องเรียนเมื่อได้รับการแก้ไขแล้วจะแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ และผู้ร้องเรียนจะต้องพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๑๐. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำจากผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนคนเดิม เรื่องเดิมอีกต่อไป
๑๑. มีบทลงโทษผู้ถูกร้องเรียน ตามระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น หากตรวจสอบแล้วพบว่าเป็น

ความผิดจริง

หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบ

มีหลักเกณฑ์ดังนี้

๑. เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านผู้รับความคิดเห็นตามจุดต่างๆของโรงพยาบาลที่ระบุผู้ร้องเรียน
๒. เป็นข้อร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ที่ระบุผู้ร้องเรียน
๓. เป็นจดหมายร้องเรียน ที่ระบุผู้ร้องเรียน
๔. หากเป็นร้องเรียนด้วยวาจา จะต้องสามารถมายืนยันตัวตนได้เมื่อมีการสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาดังนี้

๑. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางดังกล่าวข้างต้น
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน
๓. รายงานคณะกรรมการความเสี่ยงของโรงพยาบาล
๔. ประเมินระดับความเสี่ยง
๕. แต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยง สอบข้อเท็จจริง บันทึกผลการสอบข้อร้องเรียน
๖. รายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๗. แจ้งสรุปผลข้อร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์
(นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์)
เลขานุการกรรมการข้อร้องเรียน

รับทราบ



(นายยุทธนา สุทธิธนากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น