

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลรัตภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

คู่มือปฏิบัติงาน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

๓. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

๔. ผู้รับผิดชอบ

๔.๑ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

๔.๒ คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. เครื่องมือ อุปกรณ์

๕.๑ เครื่องบันทึกเสียง

๕.๒ กล้องถ่ายรูป

๕.๓ คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น

๕.๔ คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ รับจาก สปสธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)

๖.๒ รับทางจดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น

๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๕ ๓๘๙๑๑๐ / ๐๗๕ ๓๘๕๒๓๕ / ๐๗๕ ๓๘๙๐๒๒)

๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรัตภูมิ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๗ เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

๗. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียน โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๗.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

๗.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพสรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของโรงพยาบาลรัตนภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลรศภูมิ ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

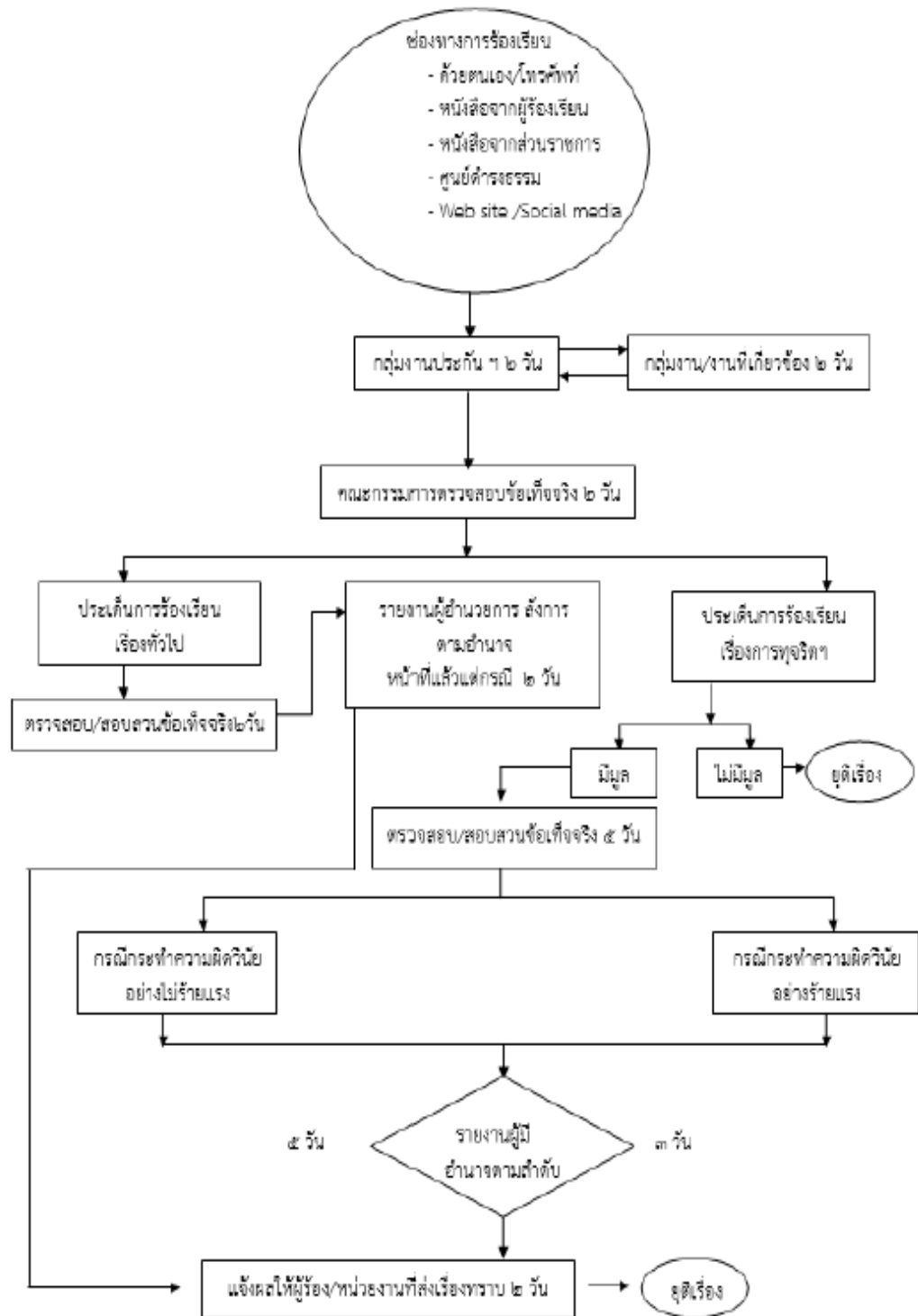
ตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหา นั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไร ต่อไป

กรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณีผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาล มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วันนับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล www.rattaphumhospital.go.th

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลรัทภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลรัตนภูมิ
ที่ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
เรื่อง ประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

เรื่องเดิม/ข้อเท็จจริง

ตามที่โรงพยาบาลส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

- การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อพิจารณา

เพื่อให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความโปร่งใส จึงขอเสนอแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ ดังรายละเอียดแนบท้าย เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เห็นควรประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ www.rattaphumhospital.go.th ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลรัตนภูมิ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๙๔

(นางสาวสุดี แซ่ไคว่)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผลการพิจารณา (/) อนุมัติ () ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

๒๙

(นายสุวิทย์ คงช่วย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรัตนภูมิ
วัน/เดือน/ปี : ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
หัวข้อ : ประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
ประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ

Linkภายนอก : www.rattaphumhospital.go.th

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวสุดี แซ่ไคว่
(นางสาวสุดี แซ่ไคว่)

นายสุวิทย์ คงชูช่วย
(นายสุวิทย์ คงชูช่วย)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายอริวัฒน์ บัวดำ
(นายอริวัฒน์ บัวดำ)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.