



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัตนภูมิ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๙๔๓๙ ๕๒๓๔ ต่อ ๒๒๐๕

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑/๐๔/๐๑

วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

๑.เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัตนภูมิ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ เพื่อให้มีกระบวนการจัดการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยจำแนกเป็น

- (๑) การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- (๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.ระเบียบข้อกฎหมาย

๓.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘ และมาตร ๔๑

๔.ข้อพิจารณา

เพื่อให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส จึงขอเสนอแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตนภูมิ ดังรายละเอียดแนบท้าย เพื่อพิจารณาดังนี้

- ๔.๑ เพื่อทราบและลงนามในประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๔.๒ แจ้งทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
- ๔.๓ ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ www.rattaphumhospital.go.th หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

๕.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางนิภาพร ปานแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไป 

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


(นายภควรรช สังข์ทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงาน โรงพยาบาลรัตถุมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรัตถุมิ
วัน/เดือน/ปี : ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๘
หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตถุมิ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ประกาศแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรัตถุมิ

Linkภายนอก : www.rattaphumhospital.go.th

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

นางนิภาพร ปานแก้ว
(นางนิภาพร ปานแก้ว)

นายภควรรษ สังข์ทอง
(นายภควรรษ สังข์ทอง)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตถุมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายอริวัฒน์ บัวดำ

(นายอริวัฒน์ บัวดำ)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

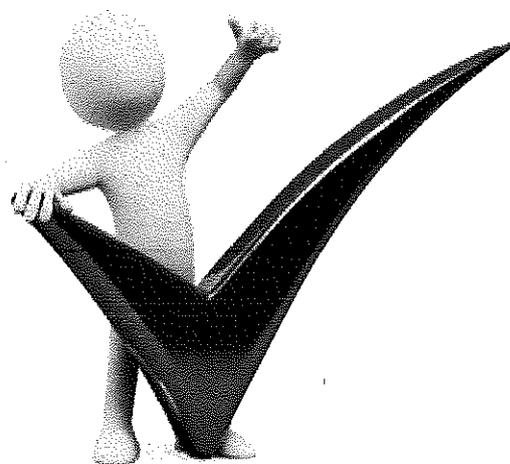
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลรัตภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

คู่มือปฏิบัติงาน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือผู้ร้องเรียนทราบ

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 สปสช. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)

๖.๒ รับทางจดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น

๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔ ๓๘๘๑๑๐ / ๐๗๔ ๓๘๕๒๓๔ / ๐๗๔ ๓๘๘๐๒๒)

๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรัตภูมิ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๗ เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

๗. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๗.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

๗.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของรพ. ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหยุดยั้งได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของโรงพยาบาลรัตนภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

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

ตามมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่ยสงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหา นั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไร ต่อไป กรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำความผิดวินัย 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 ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใด ให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ 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 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล www.rattaphumhospital.go.th

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลรัตนคูมู สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

