



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๓
 ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒/๒๖๓๗ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔
 เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและ
 คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการ และ บุคลากรของโรงพยาบาล ทราบ
 ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งกระบวนการร้องเรียน การรับเรื่อง
 ร้องเรียน การตอบสนองเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเสนอแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและ
 คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
 หน่วยงาน และ แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ แผนผังการปฏิบัติงาน
 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่ออนุมัติ
๒. แจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
๓. อนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
www.bangklamhospital.go.th/ita

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอุเสิน ชื่นอารมณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.bangklamhospital.go.th หรือ สื่อ
 อื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

ผลการพิจารณา

(✓) อนุมัติ

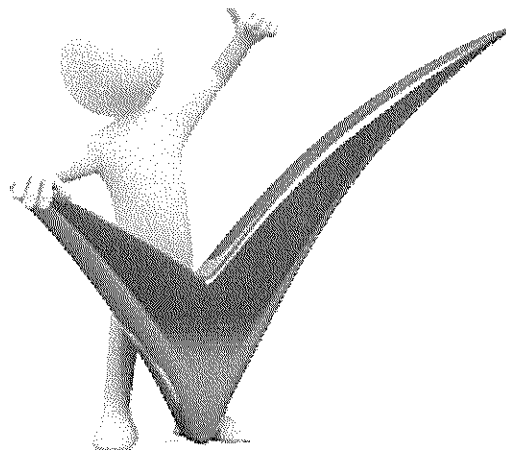
() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุปงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

คู่มือปฏิบัติงาน

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลบางกล้า ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมมารการบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว รวมถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มจ้างเหมาบริการ
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

เครื่องมือ อุปกรณ์

- เครื่องบันทึกเสียง
- กล้องถ่ายรูป
- คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์
- คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลบางกล้า ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีกระบวนการจัดการ การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญที่จะยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำคำสั่ง คำสั่งโรงพยาบาลบางกล้า เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลบางกล้า กำหนดเรื่องร้องเรียน เป็น ๒ ประเภทดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

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

ตาม มาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวนั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป กรณี ที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวนั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยัง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาล มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
 - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
 - กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง / ทีมค้นหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
 - กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
 - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วันนับจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลาานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
 - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า
- WWW.bangklamhospital.go.th

๒. ผู้รับผิดชอบ

- ๒.๑ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ
- ๒.๒ คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนถึงขั้นตอนการแจ้งหรือตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน

๔. การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับ โดยผู้ร้องเรียนต้องให้ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางเกล้า หรือ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยให้ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๖.๑ รับจาก สปสธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
- ๖.๒ รับทางจดหมาย/ตู้รับฟังความคิดเห็น
- ๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔-๓๒๘๒๒๑-๒)
- ๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- ๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางเกล้า และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
- ๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๖.๗ ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- ๖.๘ เว็บไซต์โรงพยาบาลบางเกล้า WWW.bangklamhospital.go.th

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
 โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

