

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และ
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา

คู่มือปฏิบัติงาน

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ องค์กร หน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลควนเนียง ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่

หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มจ้างเหมาบริการ

ผู้บังคับบัญชา

หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น

ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ

หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

ผู้รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย
๓. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เครื่องมือ อุปกรณ์

๑. เครื่องบันทึกเสียง
๒. กล้องถ่ายรูป
๓. คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์
๔. คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับจาก สปสธ.(ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
๒. รับทางจดหมาย
๓. โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๘๖๖๔๖ ต่อ ๑๒๙
๔. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
๕. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควนเนียง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๗. ตูรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล
๘. เว็บไซต์โรงพยาบาลควนเนียง www.knhospital.go.th

ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนถึงขั้นตอนการแจ้งหรือตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

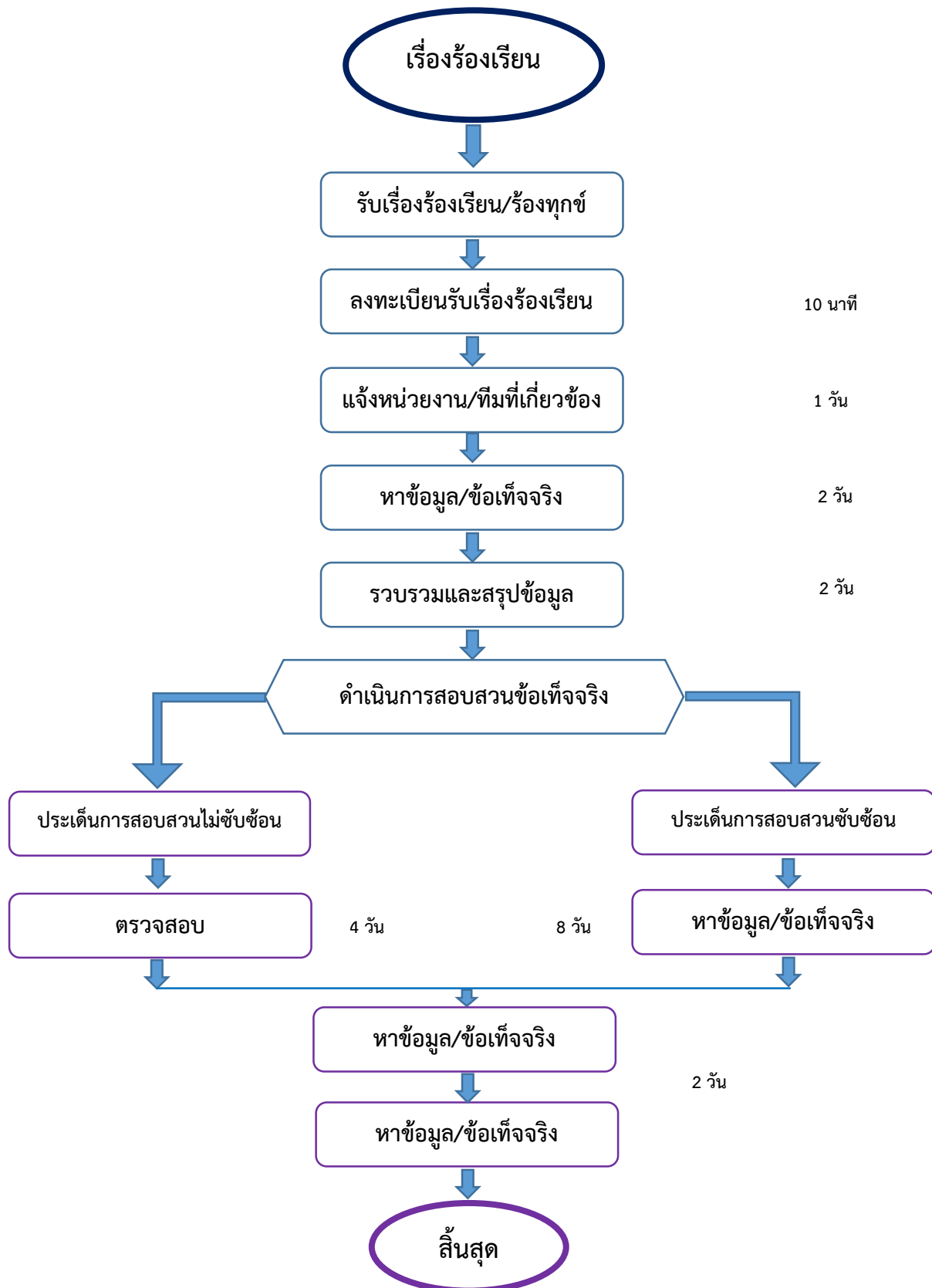
กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนข้อมูล โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ตอบกลับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อให้สามารถตอบกลับข้อร้องเรียนนั้นๆ หรือสอบถามข้อมูลการร้องเรียนเพิ่มเติม กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์และสื่อสารต่างๆ ของโรงพยาบาล

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลควนเนียง



หมายเหตุ : ต้องดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 15 วัน

แนวทางการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้น มาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดจักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหาอันมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไรต่อไป กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำความผิดวินัยหรือมีพฤติกรรมใดๆที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหาอันเป็นเรื่องจริงหรือไม่อย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณีผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้รายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๑. กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง

๓. กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยังคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหาสาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา จากนั้นรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน สอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง

๖. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานาน ให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด

๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง
<https://www.knhospital.go.th>

แนวทางการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
 ๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
 ๓. กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยังคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 ๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหาสาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา จากนั้นรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
 ๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน สอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
 ๖. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
 ๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง
- <https://www.knhospital.go.th>