



โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

BanPhue hospital

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วน ราชการใด ได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการ นั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือ ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สารระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่ อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผย ชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละ ขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่ สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และ ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	1
ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
1. คำนิยาม	2
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	4
4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	5
5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	6
6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	7

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลบ้านผือ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะ แสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การ ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทาง ที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

1) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

1. คำนิยาม “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่ เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ หน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายัง หน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และ ได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่อ อย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลบ้านฝื่อ

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการ และนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
5) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรมหรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - 2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - 3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1.1 ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลบ้านผือ ห้องเบอร์ 11 ตึกอำนวยการโรงพยาบาลบ้านผือ

1.2 ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านผือ 134 หมู่ 2 ถ.พลับพลา ต.บ้านผือ บ้านผือ อุดรธานี 41160 โทร. 042-281026-7

1.3 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 042-281026-7 ต่อ 189

1.4 กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลบ้านผือ

1.5 ทางเว็บไซต์ <http://www.banphuehospital.com>

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป

3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

3.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

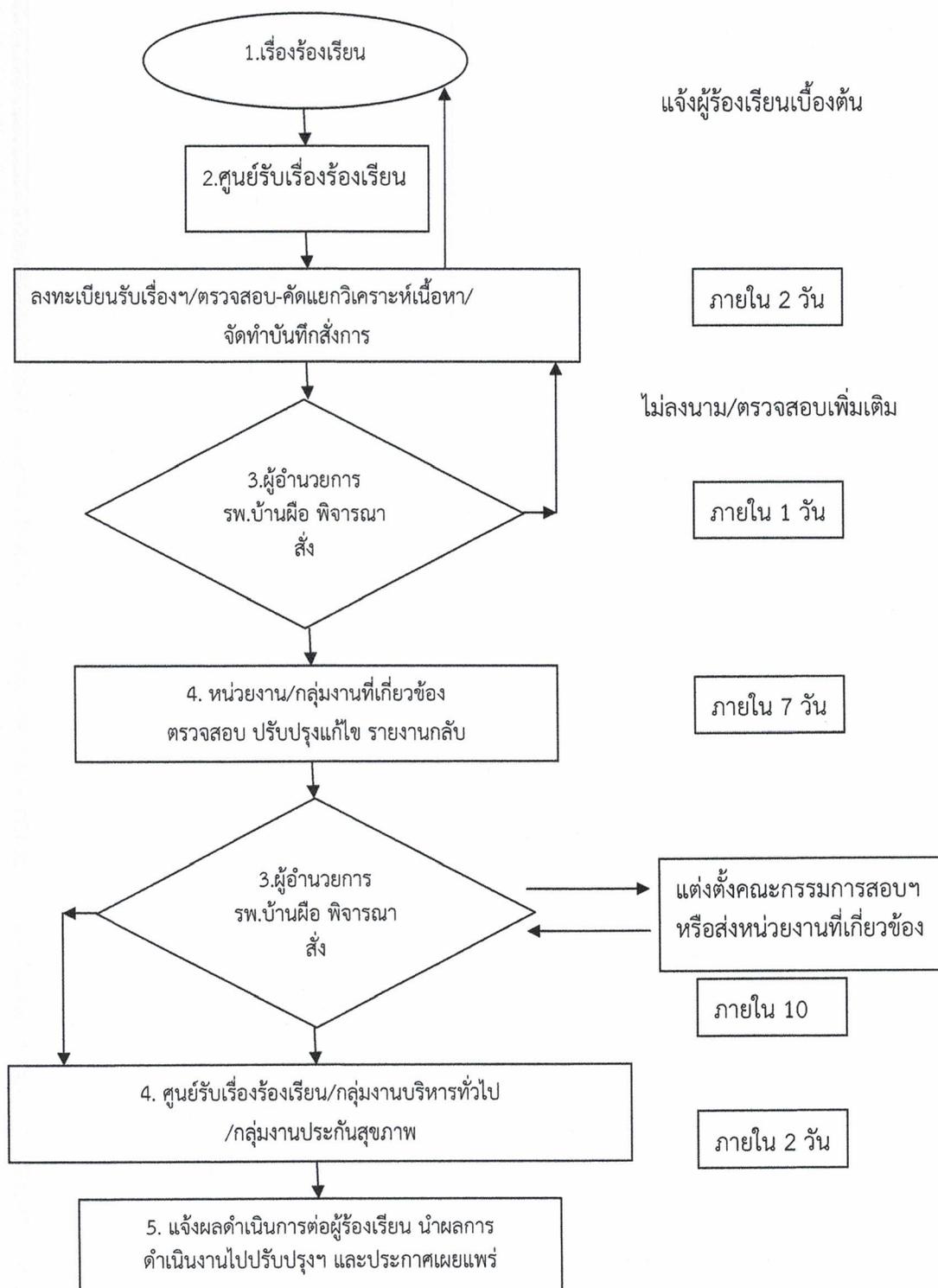
3.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลขอนแก่น ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน

2. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านผือ ทุก 6 เดือน

ภาคผนวก



คำสั่ง โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

ที่ ๙๔/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(พรพ.) ร่วมกับสำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ จัดทำโครงการให้คำปรึกษาแก่โรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนกระบวนการคุณภาพสำหรับสถานบริการสาธารณสุขใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้สถานพยาบาลมีระบบและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับให้บริการดูแล ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ มีการดำเนินการเป็นลำดับและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกรณีเกิดความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาตลอดข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนให้ความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

๑. นพ.ทวีรัชต์ ศรีกุลวงศ์	รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการรพ.บ้านฝื่อ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวกาญจนา แวงน้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางปิยะนุช สืบสาววงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางศุภมิตร รินทร์น้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางวิเวียน วิชากุล	พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้	กรรมการ
๕. นางสาวเบญจพร ทองปิ่น	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	กรรมการ
๖. นางเพชร จรรย์วิชัย	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวลักขณา จันทะพงษ์	เจ้าพนักงานสถิติ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทางจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. รายงานผู้บริหาร ทีมบริหารความเสี่ยง และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนในการดำเนินงาน
๓. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจของทุกฝ่าย
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายทวีรัชต์ ศรีกุลวงศ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝื่อ



คำสั่ง โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

ที่ ๙๕ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งทีมค้นหาข้อมูล ทีมเคลื่อนที่เร็ว ในการเจรจาไกล่เกลี่ยหยุดยั้งการฟ้องคดีทางการแพทย์

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายในเรื่องการพัฒนาระบบคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย และลดปัญหาการฟ้องร้อง เมื่อมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในหน่วยบริการ สถานการณ์การร้องเรียน ฟ้องร้องยังรุนแรงและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการดำเนินการทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้องเกิดขึ้น สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเหตุการณ์ ลดจำนวนการฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ขอแต่งตั้งแต่งตั้งทีมค้นหาข้อมูล ทีมเคลื่อนที่เร็ว และทีมผู้บริหาร ในการเจรจาไกล่เกลี่ยหยุดยั้งการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

๑. นพ.ทวิรัชต์ ศรีกุลวงศ์ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการรพ.บ้านฝื่อ ประธานกรรมการ
บทบาทหน้าที่

๑. ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑. ประธานองค์กรแพทย์

๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร

๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

๔. หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)

๕. หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)

๖. หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยในหญิง

๗. หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยในชาย

๘. หัวหน้างานการพยาบาลผู้คลอด (LR)

๙. หัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก (ICU)

๑๐. หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษ

๑๑. หัวหน้างานประกันสุขภาพ

๑๒. หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU)

บทบาทหน้าที่

๑. ประสานคนในพื้นที่ เพื่อค้นหาข้อมูล และประเมินสถานการณ์เบื้องต้นในพื้นที่ๆ เกิดเหตุ

๒. เมื่อประเมินสถานการณ์แล้วไม่รุนแรง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ให้เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเหตุการณ์ไม่ให้บานปลาย หรือเสียชื่อเสียงโรงพยาบาล

๓. นำเสนอข้อมูลต่อทีมเคลื่อนที่เร็ว และทีมผู้บริหาร

๔. กรณีไม่สามารถยุติเหตุการณ์ ให้เจรจาเพื่อต่อรอง และนำเสนอข้อมูลแก่ทีมผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดการเยียวยาต่อไป

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายทวิรัชต์ ศรีกุลวงศ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝื่อ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

วัน/เดือน/ปี: 10/2/64

หัวข้อ: EB10 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง
2. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

Linkภายนอก: <http://banphuehospital.com/web/ita64>

หมายเหตุ:.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

บุญเพ็ง

(นายบุญเพ็ง ตรีรัตน์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่....10..เดือน...ก.พ..พ.ศ 2564.....

ผู้อนุมัติรับรอง

วรกานต์

(น.ส.วรกานต์ ท้าวมะลิ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่....10...เดือน...ก.พ..พ.ศ 2564...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ทวีรัชต์

(นายทวีรัชต์ ศรีกุลวงศ์.....)

ตำแหน่ง.....นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝื่อ