



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๔๐๑, ๔๐๒

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒/๕๐๗๖

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วย โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการ และบุคลากรของโรงพยาบาล ทราบขั้นตอน แนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งกระบวนการเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน การตอบสนองเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเสนอแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

- แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่ออนุมัติ
๒. แจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
๓. อนุมัติเผยแพร่เอกสารดังกล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
[bangklamhospital.moph.go.th](http://bangklamhospital.moph.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอุเสิน ชื่นอารมณ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [bangklamhospital.moph.go.th](http://bangklamhospital.moph.go.th) หรือสื่ออื่นๆ ของหน่วยงานได้

(นางสาวนัชฎา ทองเย็น)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

ผลการพิจารณา

(  ) อนุมัติ

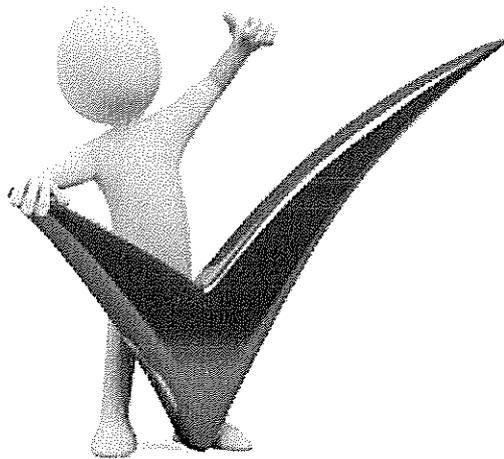
(  ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

(นางสาวยุทามาส วันดาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

## คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

## คู่มือปฏิบัติงาน

### บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลบางกล้า ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ 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 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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

/เพื่อให้การจัดการ...

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. ข้อเรียนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการ 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 ๘๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ให้ ผู้บังคับบัญชารายงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรม และโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้น มาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณา ในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวนั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัย หรือไม่อย่างไร ต่อไป

กรณี ที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น สามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียน กล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยัง นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดย โรงพยาบาล มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูล ข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง / ทีมค้นหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อ สรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริง จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วันนับจาก ได้รับ เรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลาานให้รับรายงานผล ข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า bangklamhospital.moph.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 ผ่าน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

## ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางกล้า หรือ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยให้ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่าน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๖.๑ รับจาก สปสธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
- ๖.๒ รับทางจดหมาย/ตู้รับฟังความคิดเห็น
- ๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔-๓๒๘๒๒๑-๒)
- ๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- ๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางกล้า และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
- ๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๖.๗ ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- ๖.๘ เว็บไซต์โรงพยาบาลบางกล้า [bangklamhospital.moph.go.th](http://bangklamhospital.moph.go.th)