

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์

## คู่มือปฏิบัติงาน

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหา

### 2. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือผู้ร้องเรียนทราบ

### 3. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

### 4. ผู้รับผิดชอบ

- 4.1. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
- 4.2. คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- 4.3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### 5. เครื่องมือ อุปกรณ์

- 5.1. เครื่องบันทึกเสียง
- 5.2. กล้องถ่ายรูป
- 5.3. คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น
- 5.4. คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### 6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- 6.1. เว็บไซต์โรงพยาบาลตากาลี [www.takhlhospital.go.th](http://www.takhlhospital.go.th)
- 6.2. อีเมลโรงพยาบาลตากาลี [takhlho@takhlhospital.go.th](mailto:takhlho@takhlhospital.go.th)
- 6.3. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน 6 ตู้ ที่ตึกผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยในชาย ตึกผู้ป่วยในหญิง ตึกหลังคลอด ตึกเด็ก และห้องฉุกเฉิน
- 6.4. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากาลี เลขที่ 62 ถนนห้านัย ตำบลตากาลี อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ 60140
- 6.5. โทรศัพท์ 056-200556
- 6.6. โทรสาร 056-200556
- 6.7. ติดต่อด้วยตนเอง ที่งานประกันสุขภาพ ในเวลาราชการ

### 7. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ
- 7.1. ข้อร้องเรียนทั่วไป
  - 7.2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ในกรณีไม่สามารถยุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตามคสช.  
[www.takhlhospital.go.th](http://www.takhlhospital.go.th)

## แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

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

ตาม มาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ได้รับบัญญัติกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.57 ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจบรรจุตาม ม.57 ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสอบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหาอันนั้นมีมูลความจริง ว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป กรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหาอันนั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่อย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยัง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นกรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครสวรรค์ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์อย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วันนับจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตาคลี [www.takhlhospital.go.th](http://www.takhlhospital.go.th)



(นางสาวศรุตตา ช่อไสว)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี