



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลคลองขลุง โทร (๐๕๕) ๗๘๑๐๐๖ ต่อ ๑๐๔

ที่ กพ ๐๐๓๓.๓๐๒/

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่การดำเนินงาน ITA บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองขลุง

เรื่องเดิม

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดที่ ๕๓ “ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA” ค่าเป้าหมายร้อยละ ๙๒

ข้อเท็จจริง

การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๕๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมินตนเองตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ จัดทำ/รวบรวมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แล้วจัดส่งข้อมูลผลคะแนนประเมินให้เขตสุขภาพที่ ๓ รวบรวมส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้ให้ความสำคัญในการขออนุญาตผู้บริหารของหน่วยงานนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อความโปร่งใส

ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตาม การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงใคร่ขออนุญาตนำข้อมูลผลการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ชื่อ MOIT ๙ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลองขลุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวสุพัทธมณู ศรีจร)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

คำสั่งผู้มีอำนาจสั่งการ

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(นายโพธิ์ศรี แก้วศรีงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองขลุง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลคลองขลุง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

คำนำ

โรงพยาบาลคลองขลุงมีการทำงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลคลองขลุงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลคลองขลุงมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอคลองขลุง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและ ภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้ง ขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลคลองขลุง

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้ รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำ ชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่ เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

**แนวทางการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบ่งตามระดับความรุนแรง**

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและ อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไปเช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อม

ชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกกลุ่มงาน / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลคลองขลุง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ / จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลคลองขลุง
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลคลองขลุง จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ / E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๕-๗๘๑๐๐๖
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ / จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

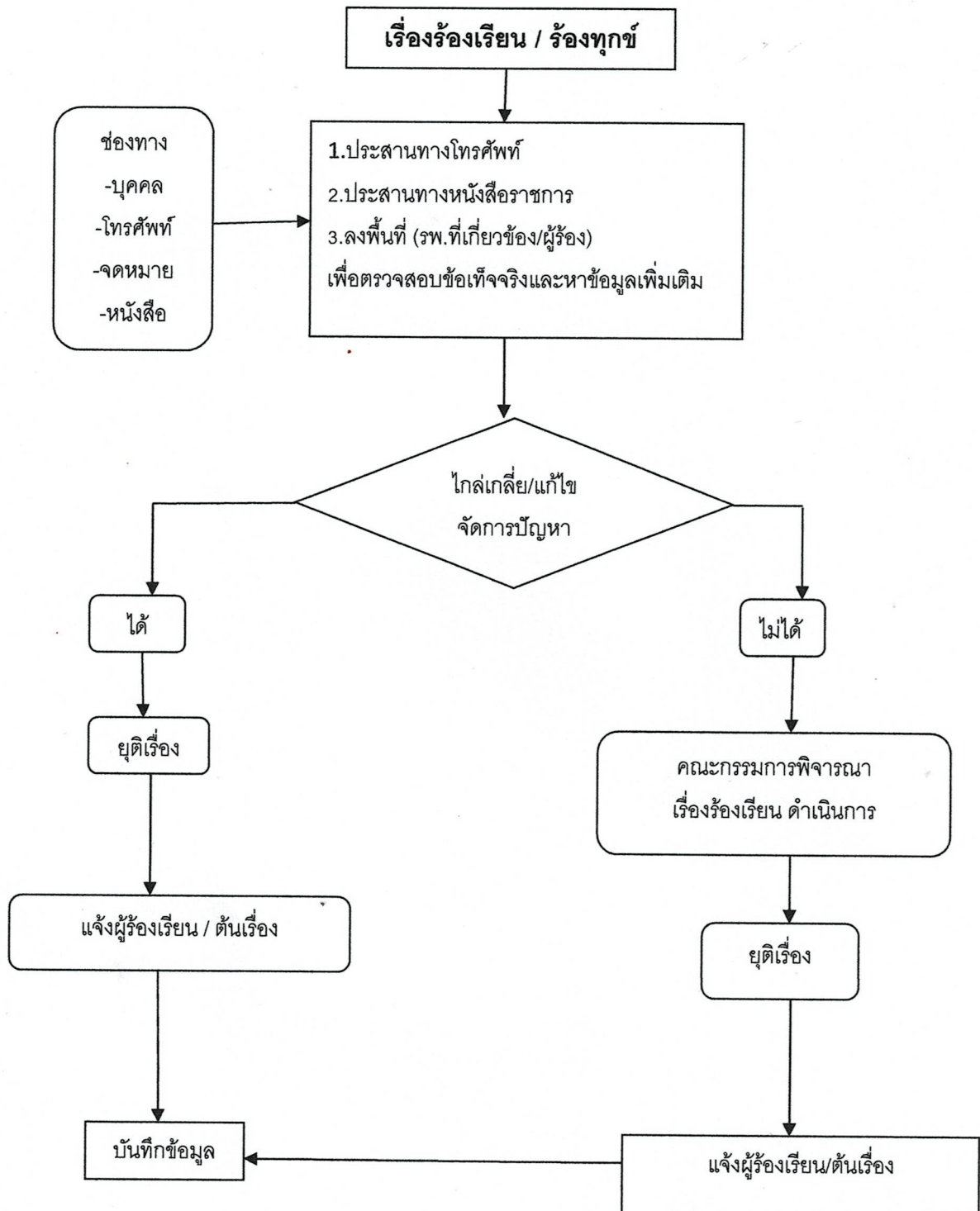
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

วัน / เดือน / ปี : 2 กุมภาพันธ์ 2569

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
คลองขลุง และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลคลองขลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวสุพัทธมญา ศรีขจร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายโพธิ์ศรี แก้วศรีงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองขลุง

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุพัทธมญา ศรีขจร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลคลองขลุง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร**

๑. หลักการและที่มา

โรงพยาบาลคลองขลุง ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในโรงพยาบาล สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

๒.๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒.๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ / จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลคลองขลุง
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๔. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลคลองขลุงกระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลที่ได้กำหนดไว้

๕. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองขลุง คณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล คณะกรรมการที่แต่งตั้งให้เป็นกรรมการในการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

๕.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลคลองขลุง ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๕.๒.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นนายหน้าประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๒.๒ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๕.๓ ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล ที่ถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน

๖.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)

- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

- รายละเอียดการร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๖.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่คณะกรรมการฯ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- ข้าราชการและลูกจ้างในโรงพยาบาล ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อโรงพยาบาล จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงพยาบาล ดังนี้

๗.๑ ในกรณีที่ผู้บริหารถูกเจ้าหน้าที่ผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

๗.๒ ให้ความคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางโรงพยาบาล ดังนี้

๗.๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

๗.๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำใน

ฐานะพยาน

๗.๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

๗.๒.๕ คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๘.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๘.๔ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย / การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๘.๕ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หรือคณะกรรมการฯ คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๙. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒. การสรุปผลการดำเนินงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลคลองขลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

วัน / เดือน / ปี : 2 กุมภาพันธ์ 2569

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
คลองขลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวสุพัทธมญา ศรีจร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายโพธิ์ศรี แก้วศรีงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองขลุง

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสุพัทธมญา ศรีจร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2569