

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลปางศิลาทอง

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

โรงพยาบาลปางศิลาทอง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาพ ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปางศิลาทอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลปางศิลาทอง

กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขต	2
4. คำจำกัดความ	2
5. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
6. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4
7. ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
8. ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
ภาคผนวก	
กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	
แบบฟอร์มการร้องเรียน	

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลปางศิลาทองจึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ

### 1.วัตถุประสงค์

-เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลปางศิลาทอง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

-เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 2.ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลปางศิลาทอง ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### 3.คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาอันนั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวหาทั่วไป

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคลแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	20 นาที	นางจินตนา ด้านปาน น.ส.รัชฎาพร อินทปต์ย์
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่องว่าเป็น ม.41 หรือ เรื่องร้องเรียน	20 นาทีนับแต่ รับเรื่อง	นางจินตนา ด้านปาน
แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง -ไกล่เกลี่ย -สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบและ พิจารณาสั่งการ -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.41 ดำเนินการ ประสานงานและส่งหลักฐานให้สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร	ภายใน 5 วันทำ การ	นางจินตนา ด้านปานและ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของ โรงพยาบาลปางศิลาทอง
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ -หาไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อ ปรับปรุง/แก้ไข -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.41 ดำเนินการ ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุข กำแพงเพชรเพื่อติดตามเรื่อง	ภายใน 15 วัน ทำการ	นางจินตนา ด้านปาน
สรุป วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและดำเนินการ แจ้งผู้ร้อง	ภายใน 15 วัน ทำการ	นางจินตนา ด้านปาน

### บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

- 1.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- 2.ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- 3.วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาสั่งการ
- 4.ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5.ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1.ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ 055-741950
- 2.เดินมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล
- 3.ตู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- 4.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลปางศิลาทอง

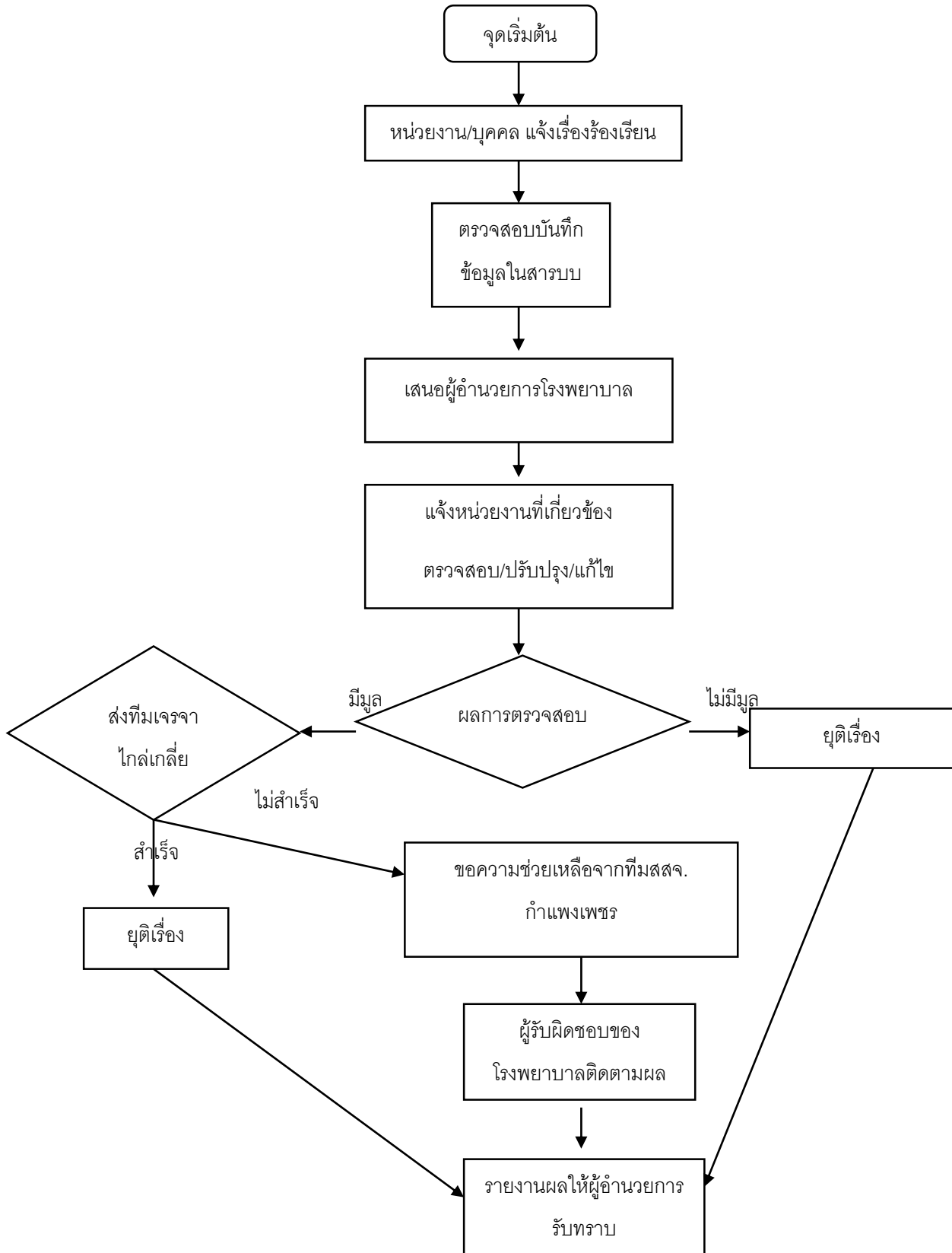
### ช่องทางอื่น

- 1.เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี 1111
- 2.เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
- 3.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2590-2876-7

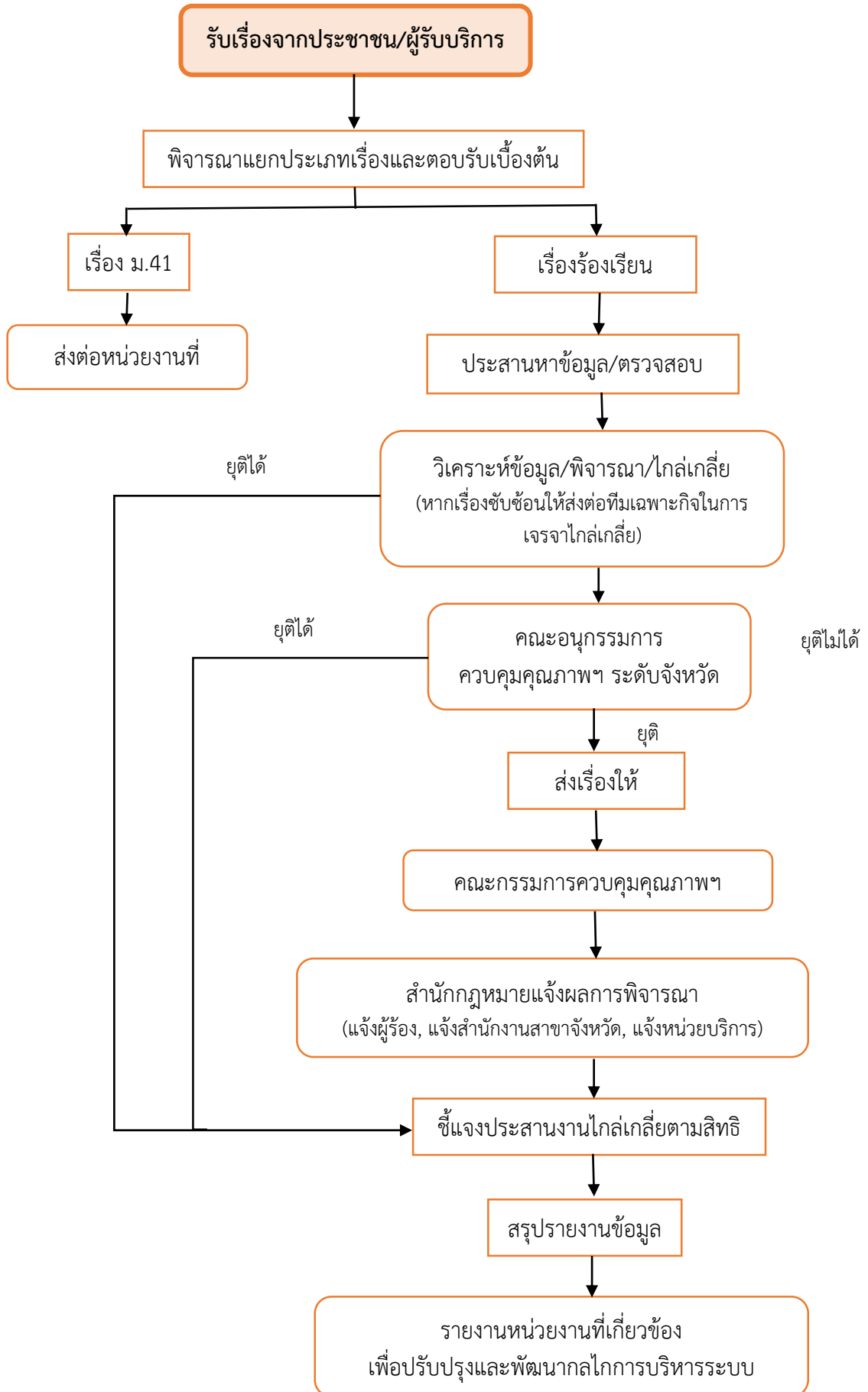
- 4.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE 1567
- 5.สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



### หมายเหตุ\* ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. การตอบกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ร้องมิได้มาติดต่อด้วยตนเองต้องมีการตอบรับเบื้องต้น ว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว โดยต้องตอบรับภายใน 5 วันทำการ
2. จำนวนวันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ กำหนดไม่เกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากประชาชน
3. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายความว่าถึงวันที่ยุติเรื่อง ซึ่งจำแนกเป็นกรณีที่สามารถยุติเรื่องได้เอง ให้นำวันที่ยุติได้ หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถยุติได้ ให้นำวันที่ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- 2.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38
- 3.พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.2545
- 4.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- 5.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
- 6.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 (กรณีพนักงานราชการ)
- 7.ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
- 8.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.2540
- 9.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548
- 10.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
- 11.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 12.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- 13.หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปางศิลาทอง

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ.2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวจังหวัดเป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่ การจัดการเรื่องราวจังหวัดที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

โรงพยาบาลปางศิลาทอง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวจังหวัดภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลปางศิลาทอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลปางศิลาทอง

กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
1.หลักการและเหตุผล	1
2.วัตถุประสงค์	2
3.ขอบเขต	2
4.คำจำกัดความ	2
5.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
6.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
7.ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
8.กฎระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6

## หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งโรงพยาบาลปางศิลาทอง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลปางศิลาทองได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลปางศิลาทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 1.วัตถุประสงค์

1.1 เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

1.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตของโรงพยาบาลปางศิลาทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## 2.ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลปางศิลาทอง ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

## 3.คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหานั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

#### 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

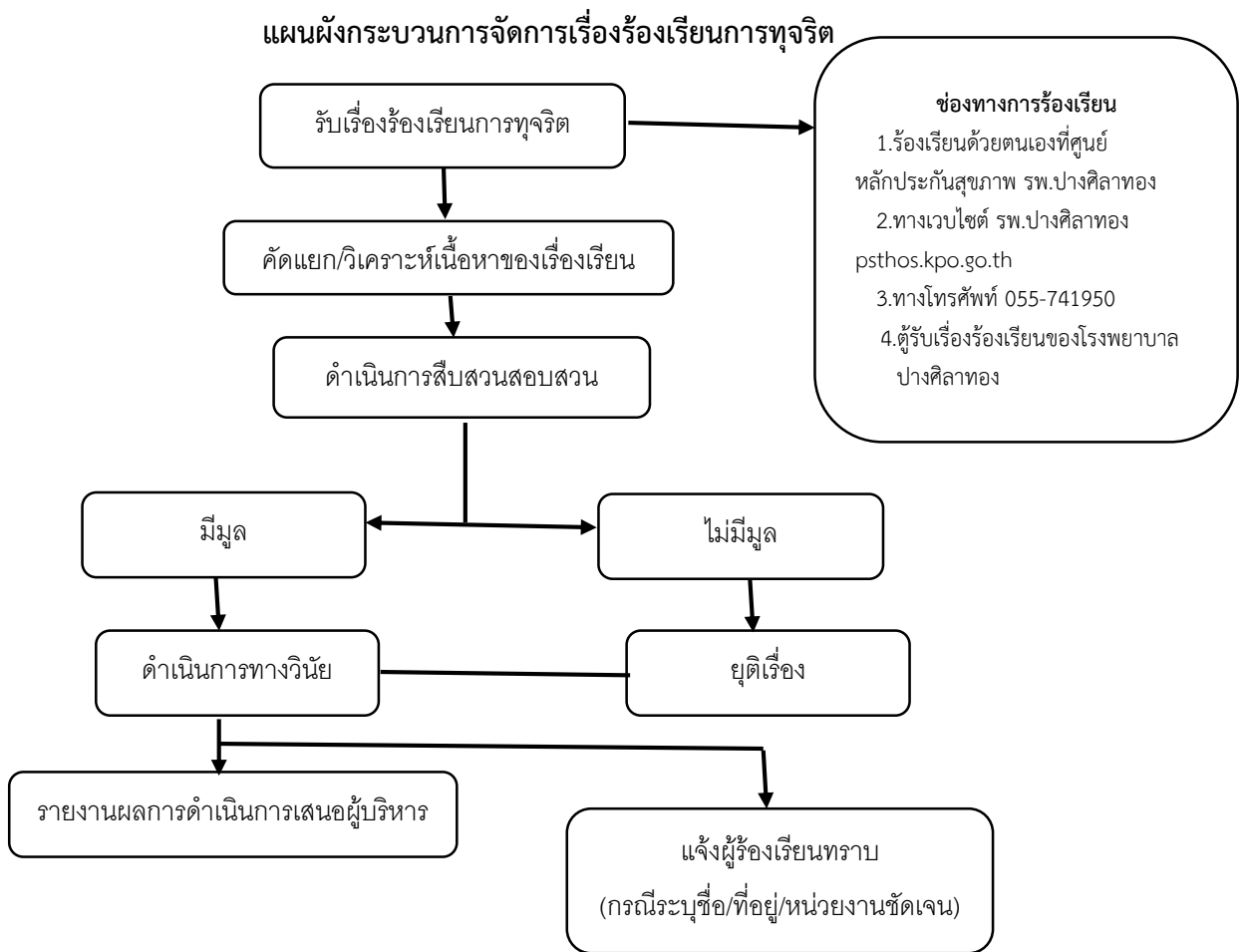
4.1 รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลปangศิลาทอง, การร้องเรียนทางเว็บไซต์โรงพยาบาลปangศิลาทอง (psthos.kpo.go.th) , ทางโทรศัพท์ 055 -741950

4.2 ศูนย์หลักประกันสุขภาพคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวนหาข้อเท็จจริง

4.3 หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 ศูนย์หลักประกันสุขภาพ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร





### แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคลแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	20 นาที	นางจินตนา ด้านปาน น.ส.รัชฎาพร อินทปัทย์
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่อง	20 นาทีนับแต่รับเรื่อง	นางจินตนา ด้านปาน
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง -สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและขอเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบและพิจารณาสั่งการ	ภายใน 5 วันทำการ	นางจินตนา ด้านปาน
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อปรับปรุง/แก้ไข	ภายใน 15 วันทำการ	นางจินตนา ด้านปาน
สรุป วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและดำเนินการแจ้งผู้ร้อง	ภายใน 15 วันทำการ	นางจินตนา ด้านปาน

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

- 1.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- 2.ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- 3.วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาสั่งการ
- 4.ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5.ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1.ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ 055-741950
- 2.เดินมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล
- 3.ตู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- 4.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลปางศิลาทอง

## ช่องทางอื่น

- 1.เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎมนตรี 1111
- 2.เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
- 3.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ 0-2590-2876-7
- 4.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE 1567
- 5.สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
2. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547 (กรณีพนักงานราชการ)
7. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.2540
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
13. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย