

///

คู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ



งานนิติการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางแก่ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับผลกระทบจากการรับบริการสาธารณสุข หรือการจัดซื้อจัดจ้างสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็ได้บ้าง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับทราบปัญหา และนำไปปรับปรุงแก้ไข สามารถช่วยเหลือด้านอื่นๆ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ไม่ให้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชน หรือเหตุรำคาญ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้วางแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนในแต่ละด้าน ความเสี่ยงด้านการกฎหมาย ระเบียบ (c) เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็น จะต้องมีแนวทาง/ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทนำ	๔
ขอบเขต	๕
คำจำกัดความ	๕
หน่วยงานติดตาม	๕
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินการของหน่วยงาน	๖

๑. บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

งานนิติการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การเสริมสร้างวินัยและค่านิยมจริยธรรมของหน่วยงาน คือ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้กำหนด ๓ ป. ๑ ค. ปลูกจิตสำนึกป้องกันและปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ งานนิติการ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และจากการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

๑.ทางไปรษณีย์

๒.กล่องรับความคิดเห็น

๓.เว็บไซต์ <http://www.50pansa.go.th/ita/>

๔.Facebook ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

๕.โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๓๑๙-๓๐๐ ต่อ ๑๓๔๗

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ โดยงานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเป็นเอกภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/เบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ได้รับทราบและเข้าใจกระบวนการการปฏิบัติ สามารถใช้ประโยชน์จากการะบวนการดังกล่าวได้

๒.ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ในทุกเรื่องและทุกหน่วยงานภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย กลุ่มงานภายในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ
“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะเป็นมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การบริการ” หมายความว่า ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ” หมายความว่าผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ หรือประชาชนทั่วไป

การจัดการร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามบริการร้องขอข้อมูล

๔.หน่วยงานติดตาม

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

๒.งานประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป จากผู้รับบริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางอื่นๆ

๓.คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นคณะกรรมการรับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียนพฤติกรรมและการบริการสุขภาพ ติดตาม และหาแนวทางแก้ไขเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากการรับบริการทางการแพทย์

๕.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณีดังต่อไปนี้

- ๑.การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า
- ๒.การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุไม่ได้ไป ตรวจรับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- ๓.เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดจ้างบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

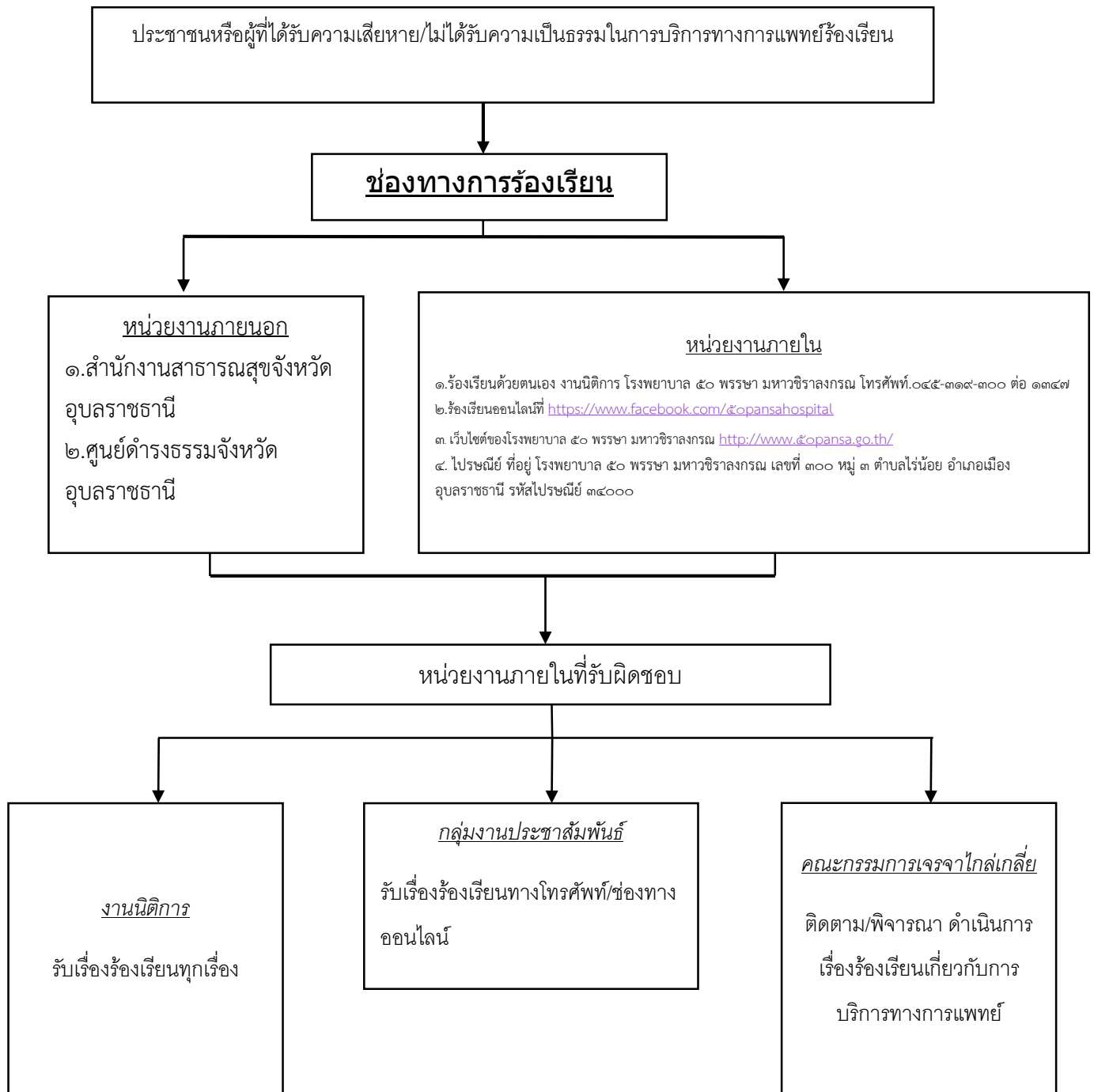
เมื่องานนิติการ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้วส่งให้ หน่วยงานติดตามเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียน แล้วหน่วยงานติดตามดำเนินการตามนี้

๑.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการ มอบหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน และให้หัวหน้า หน่วยงานภายใน ดำเนินการให้ข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

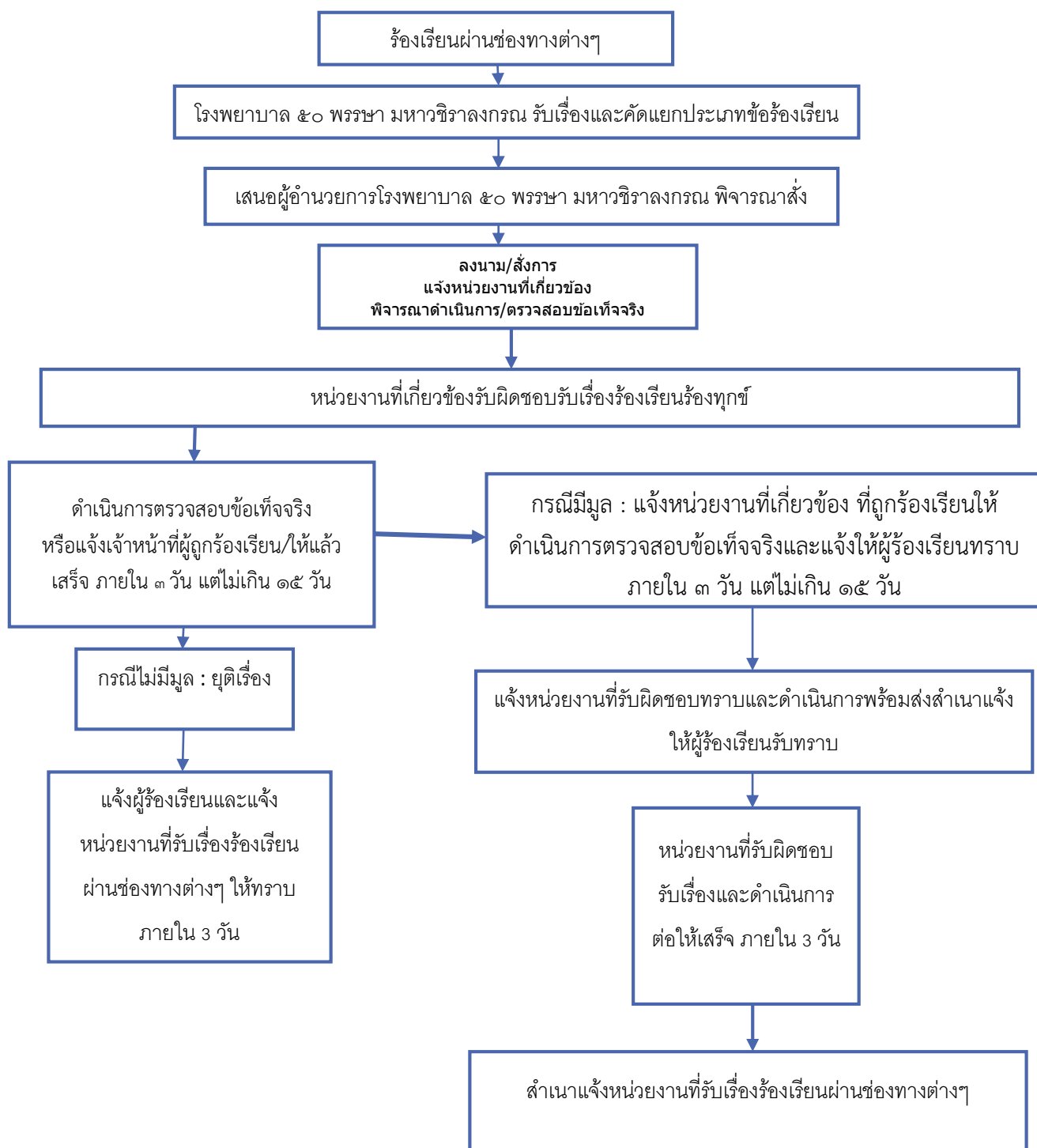
๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาของพยาบาลและแพทย์ การใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือเรื่อง ร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงแก่ผู้ร้องให้ทราบเบื้องต้น โดยการตอบกลับทันที เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่า หน่วยบริการได้ทราบเรื่องและกำลังเร่งดำเนินการตามข้อ ร้องเรียนโดยเร็ว และโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ต้องรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม เรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีภายใน ๗ วัน

๓.เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างโดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง หรือร้องเรียนต่อ หน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยบริการให้ดำเนินการให้ ในกรณีที่มีความซับซ้อน ต้องดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๕ วัน

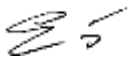

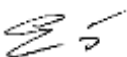
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ
ตามประกาศโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ วัน/เดือน/ปี ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ การดำเนินงาน MOIT ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) MOIT ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๒. มีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม ๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี) นิติกร	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกิตติศักดิ์ ฐานวิเศษ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี) นิติกร	