



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเกาะช้าง
อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมากหากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเกาะช้าง
ผู้จัดทำ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๒ |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| ๕. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๖. คำจำกัดความ | ๒ |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๓ |
| ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๖ |
| ๑๐. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน | ๘ |
| ๑๑. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ | ๑๑ |
| ๑๒. มาตรฐานงาน | ๑๑ |

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเกาะช้างได้เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลเกาะช้างได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรและประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผูกพันและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลเกาะช้าง จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแส ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผูกพันและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเกาะช้าง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชน การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเกาะช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งอยู่ เลขที่ ๒๑/๑ หมู่ ๒ ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลเกาะช้าง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อยู่ที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเกาะช้าง ซึ่งเป็นศูนย์กลางให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบหรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะช้าง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเกาะช้าง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด และจังหวัดตราด

๕.๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๕.๔. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตโรงพยาบาลเกาะช้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๗.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๗.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและ ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๔ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย / ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย / การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่ง ลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

๗.๕ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือคณะกรรมการคนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วัน ทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

๗.๖ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๗.๔ ให้ผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่ เกิน ๗ วันทำการ

๗.๗ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๗.๕ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลของผู้ร้องเรียน

๘.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
- รายละเอียดการร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน

๘.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๘.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๘.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๘.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

- เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่สำนักตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงาน และลูกจ้างฯ เจ้าหน้าที่ ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อโรงพยาบาลเกาะช้าง จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากโรงพยาบาลเกาะช้าง ดังนี้

๙.๑ ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานและลูกจ้างฯ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างฯ หรือเจ้าหน้าที่ผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

๙.๒ ให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างฯ และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางโรงพยาบาลเกาะช้าง ดังนี้

๙.๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

๙.๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๙.๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๙.๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

๙.๒.๕ คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

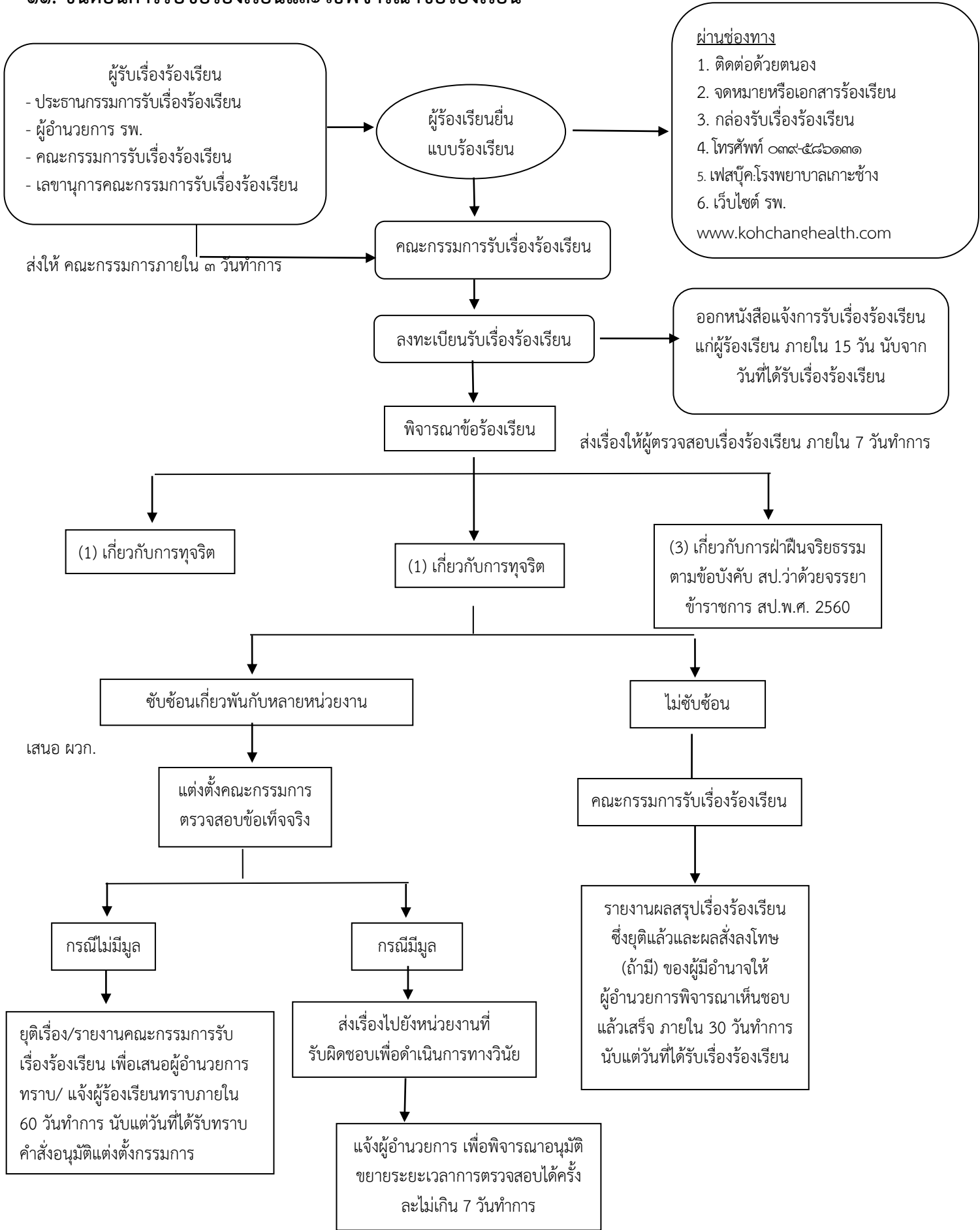
** ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

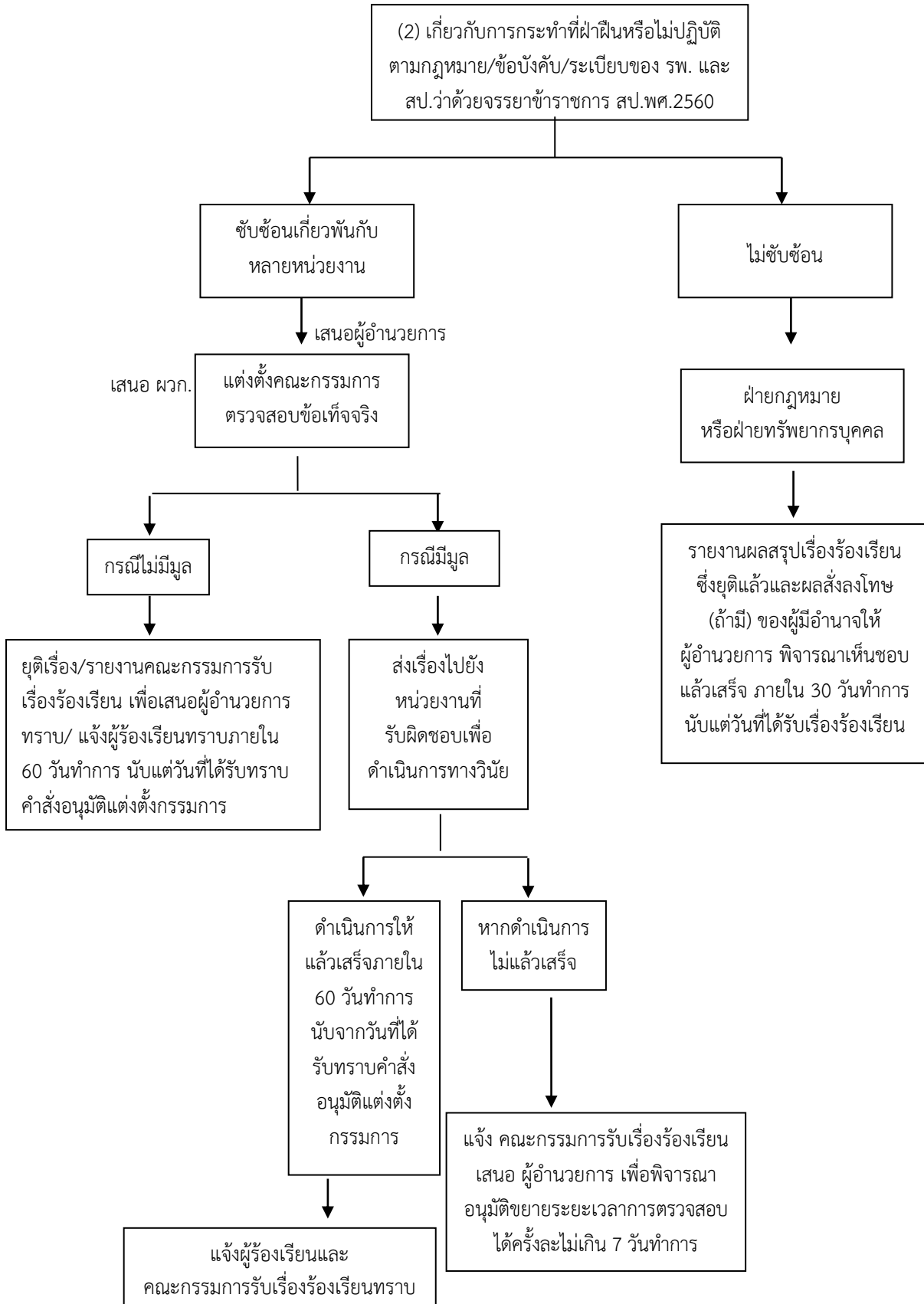
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

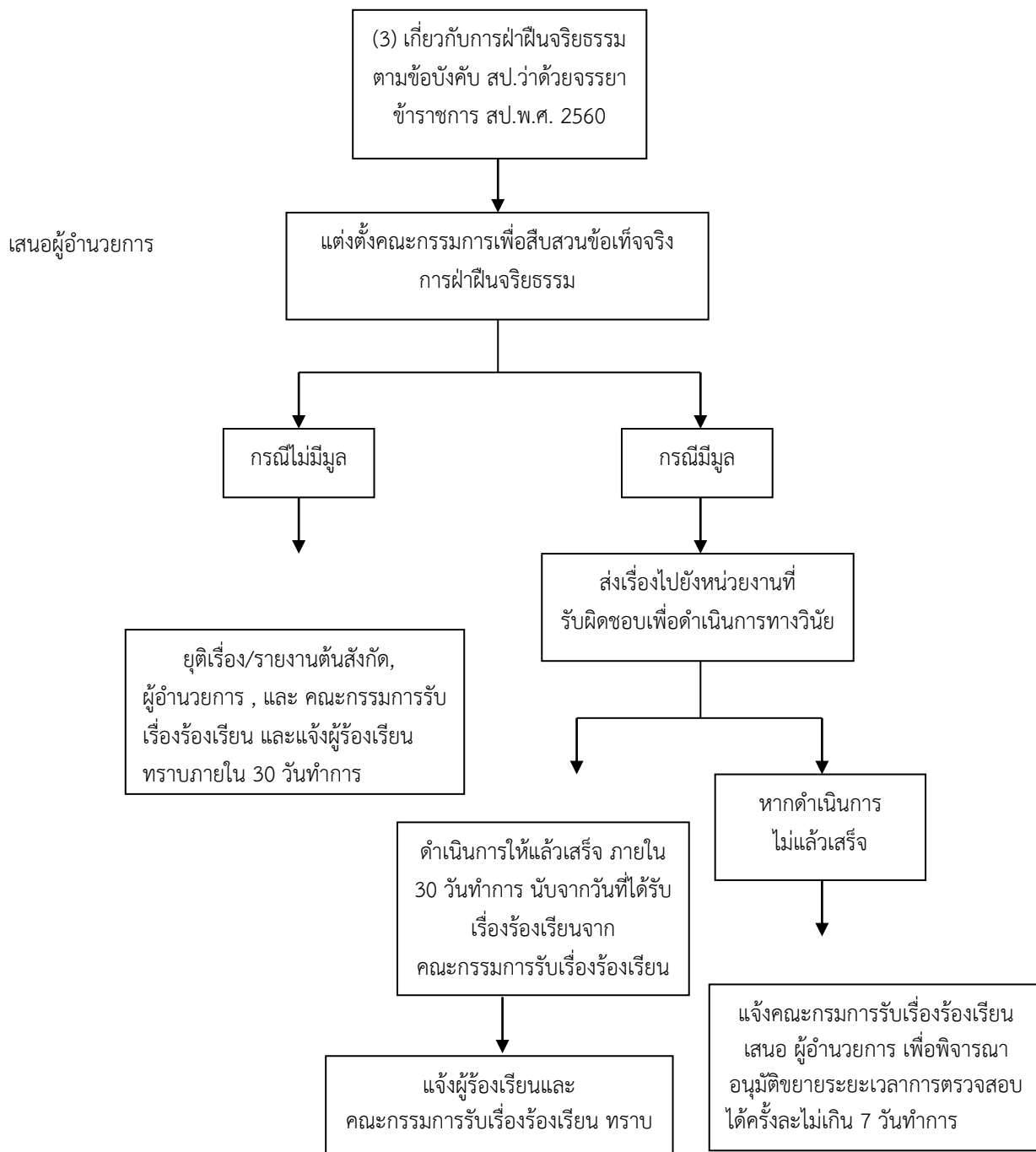
| รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพของงาน |
|--|---|
| <p><u>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</u></p> <p>๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลเกาะช้าง เลขที่ ๒๑/๑ หมู่ ๒ ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ๒๓๑๗๐</p> <p>๒. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเกาะช้าง เลขที่ ๒๑/๑ หมู่ ๒ ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ๒๓๑๗๐</p> <p>๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียนตามจุดต่างๆในโรงพยาบาล เกาะช้าง</p> <p>๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๙-๕๘๖๑๓๑ ๐๓๙-๕๘๖๑๖๐</p> <p>๕. เว็บไซต์ https://www.kohchangheath.com</p> <p>๖. เฟสบุ๊ก: โรงพยาบาลเกาะช้าง</p> <p>๗. สายตรงผู้อำนวยการ ๐๖-๒๘๗๙-๒๘๙๑</p> <p><u>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</u></p> <p>๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ประธาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียน หรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ประสานงาน เรื่องร้องเรียน</p> <p>๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน</p> <p>๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนออกหนังสือแจ้ง การรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน</p> <p><u>บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่(ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)</u></p> <p>๑. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ ด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรง หรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งจากตำแหน่ง หน้าที่หรือเป็นนายหน้าประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจ เรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำภัยออกทรัพย์ การ คอร์รัปชั่น การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยคณะกรรมการการรับเรื่องร้องเรียนเป็น ผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่ น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> | <p>-มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ครอบคลุมรวมทั้งหมด ๗ ช่องทาง</p> <p>-ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน ต่อไป</p> <p>-มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือ หลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูล ประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน</p> |

| รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพของงาน |
|--|---|
| <p>บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่(ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)(ต่อ)</p> <p>๒. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ ทางโรงพยาบาล ดำเนินการโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>๓. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ กระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของข้าราชการฯ ดำเนินการโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๔. กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>๕. ในกรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม</p> <p>ระยะเวลาการดำเนินการ</p> <p>๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)</p> <p>๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๕. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ</p> <p>๖. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ</p> | <p>-มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือ หลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน</p> <p>-กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <p>๑. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ ผู้อำนวยการ หรือ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คนใดคนหนึ่ง) ภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓. กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ (กรณี ๑) - ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ (กรณี ๒) |

๑๑. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน







๑๑. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒. การสรุปผลการดำเนินงาน

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเกาะช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเกาะช้าง กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณา ดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ