

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใกล้เคียง
โรงพยาบาลสมุทรสาคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใกล้เคียง โรงพยาบาลสมุทรสาคร เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ยุติธรรม เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติของทางราชการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใกล้เคียง
งานนิติการ
โรงพยาบาลสมุทรสาคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสมุทรสาคร	๑
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ผู้รับผิดชอบ	๗

ภาคผนวก

๑. แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. แบบ/ตัวอย่าง การเสนอเรื่อง และคำสั่ง
๓. แบบ/ตัวอย่าง รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. แบบตัวอย่าง หนังสือตอบผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน
๕. แผนผังกระบวนการงาน (Work Flow)
 - a. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - b. ขอรับเงินช่วยเหลือตาม ม.๔๑ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕
 - c. ขอรับเงินช่วยเหลือตาม ม.๖๓ (๗) พ.ร.บ.ประกันสังคม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๕๘
 - d. การดำเนินการทางวินัย (สืบสวน / สอบสวน)
๖. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลว. ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗
๗. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลว. ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
๘. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลว. ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมุทรสาคร

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่สร้างขั้นตอนปฏิบัติงานซึ่งเป็นภาระแก่ประชาชนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสมุทรสาคร

สืบเนื่องจากปัญหาความขัดแย้งในระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเกิดกรณีการร้องเรียน ฟ้องร้องดำเนินคดี หน่วยงานและบุคลากรทางการแพทย์มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับสังคมยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อสังคมโดยรวมทั้งประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและได้ริเริ่มนำระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ ตั้งแต่ประมาณปี ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งศูนย์สันติวิธีขึ้นในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ส่งเสริมพัฒนาทางด้านวิชาการการไกล่เกลี่ยให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และผลักดันให้เกิดระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยขึ้นในระบบบริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีเหตุผลหรือความสำคัญและความสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายในการบริหารราชการ ดังนี้

(๑.) ความสำคัญด้านกฎหมาย

๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๖๑ รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรม ในการทำสัญญาหรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

๑.๒ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ กำหนดโดยสรุปว่า ให้มีการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากการรับบริการในระบบบริการสาธารณสุข

มาตรา ๕๐ (๕) กำหนดโดยสรุปว่า ให้อำนาจคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในเรื่องการร้องเรียน การกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการและได้รับความสะดวก

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๖ กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เช่นลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบ one – step service
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๘ กำหนดโดยสรุปว่า ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการโดยถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังนี้

- (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม
- (๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนด...

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

๑.๔ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการ ของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

(๒.) ความสำคัญด้านนโยบาย

๒.๑ คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๘๗/๒๕๔๖ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๔๖ แสดงเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้นำและปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดกับประชาชนด้วยสันติวิธี

๒.๒ คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๒๐๓๒/๒๕๔๗ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๔๗ กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบ ในเรื่องการพัฒนางานและการส่งเสริมสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานใกล้เคียงในหน่วยงานสาธารณสุขทำให้เกิดการจัดตั้ง ระบบงานใกล้เคียงในสถานบริการสาธารณสุขขึ้น ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ เรื่องการจัดการ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข ถูกจัดเป็นตัวชี้วัด ๑ ตัวชี้วัด ในเรื่องการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการ ตามแผนตรวจราชการและนิเทศงาน ของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

๒.๓ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จัดทำโครงการพัฒนา “ศูนย์บริการหลักประกัน สุขภาพในหน่วยบริการ” ขึ้นในหน่วยบริการระดับจังหวัดทั่วประเทศในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และกำหนดให้ต้องมีกลไก “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน” เพื่อคุ้มครองสิทธิและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ประชาชน เข้าใจในการใช้สิทธิ เป็นช่องทางในการร้องเรียนและแก้ปัญหาให้กับประชาชน เพื่อให้เป็นไปตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มาตรา ๕๐ (๕) ให้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ซึ่งถูก ละเมิดสิทธิจากการใช้บริการ วิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความช่วยเหลือ และ กำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก

๒.๔ โครงการ “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีกรอบ การประเมิน ๕ ดัชนี ๑๒ ตัวชี้วัด และการจัดการเรื่องร้องเรียนถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ ๗ กำหนดให้หน่วยงานมี การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓.) ความสำคัญด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย จัดเป็น กิจกรรมหนึ่งเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล กล่าวคือเป็นกิจกรรมต่อเนื่องในระบบบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะต้องทำงานสอดคล้องเชื่อมประสานกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการ ป้องกัน ลดความเสี่ยงรวมถึง ปัญหาความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้ดำเนินการจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนและนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้ามาใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหากรณีเกิดข้อร้องเรียน ข้อพิพาทหรือการฟ้องร้องเป็นคดีในศาล โดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยขึ้นครั้งแรก ตั้งแต่ปี ๒๕๔๘ ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการจากสาขาชีพ และบูรณาการร่วมกับระบบงานบริหารความเสี่ยงและงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและพบว่าบังเกิดผลดีในการเสริมสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้งและช่วยฟื้นคืนสัมพันธภาพอันดีระหว่างประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ต่อมาได้บูรณาการงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและรัฐบาลซึ่งมุ่งเน้นหรือกำหนดเป็นตัวชี้วัดในแต่ละปี โดยในปี ๒๕๖๓ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานดำเนินการ “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และการจัดการเรื่องร้องเรียนถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ ๗ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการบูรณาการงานที่เกี่ยวข้องเป็นระบบงานเดียวกัน จึงใช้ชื่อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ย” ในปัจจุบัน

๓. สถานที่ตั้ง

งานนิติการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนสอบสวน (กรณีตามที่กฎหมายกำหนด) รวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติปัญหาด้วยสันติวิธี เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา และตอบชี้แจงผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของโรงพยาบาลและเป็นไปตามกฎ ระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของทางราชการ

๒. เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการ ขั้นตอน ที่เป็นหลักประกันในการสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ป่วยและผู้ที่มีมารับบริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร เช่น ผู้ป่วยและญาติ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เป็นหนังสือ/จดหมาย

“ร้องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องกล่าวหาหรือกล่าวโทษข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่หรือผู้หนึ่งผู้ใด ว่ามีพฤติการณ์กระทำผิดวินัยหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือกระทำการไม่เหมาะสมไม่เป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาล ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ร้องหรือไม่ก็ได้

“ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความคับข้องใจหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น หรือการที่ผู้รับบริการบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง แจ้งเบาะแส/ข้อมูลเกี่ยวกับการพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย การรับสินบนหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ การแต่งตั้งหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
 - ๙.๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใกล้เคียง เพื่อเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๙.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
- ๙.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน
 - ๙.๒.๑ รวบรวมแบบฟอร์มบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เหตุการณ์ สถานที่เกิดเหตุ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการให้ดำเนินการ
 - ๙.๒.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องจัดให้ทำบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์ม หรือกรณีมีหนังสือจากหน่วยงานอื่น ให้นำลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานและเพื่อรวบรวมรายงาน
- ๙.๓ นิติกร/เจ้าหน้าที่ศูนย์ พิจารณาแยกเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องทั่วไป พฤติกรรมบริการ วินัยเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น
- ๙.๔ เสนอผู้บริหารสั่งการให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ สืบสวน/สอบสวน กรณีตามที่มีกฎหมายกำหนด
- ๙.๕ การรายงานผลการดำเนินการ
 - ๙.๕.๑ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการสืบสวน/สอบสวน พร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
 - ๙.๕.๒ รายงาน/แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้อง ภายในกำหนด ๑๕ วัน หากดำเนินการไม่ได้ให้แจ้งความคืบหน้าหรือเหตุผลเป็นระยะๆ
 - ๙.๕.๓ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกหกเดือน
 - ๙.๕.๔ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงาน : นิติกร / ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และใกล้เคียง โรงพยาบาลสมุทรสาคร

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๔๔๒ ๗๐๙๙ ต่อ ๘๙๑๑

- หมายเลขโทรศัพท์(มือถือ) ๐ ๖๑๓๘ ๔๐๒๒ ๑

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑ จำเอกสมศักดิ์ เทพาพิพวงค์ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

๒ นายวชิรวิษณุ เลิศสิทธิพันธ์ ตำแหน่ง นิติกร (พ.)

๓ นางอรุณรัตน์ ช่างคั่นปอน ตำแหน่ง พนักงานธุรการ (พ.กส.)

ภาคผนวก



(แบบ/ตัวอย่าง) บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร โทร.๐๓๔-๔๒๗๐๙๙ ต่อ ๘๘๑๑

(ลับ) ที่ วันที่ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (สืบสวน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

๑. เรื่องเดิม

ด้วย / หนังสือ..... ที่ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานว่ามีผู้ร้องเรียน กล่าวหา..... รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

๒. ข้อเท็จจริง

๓. ข้อกฎหมาย/ระเบียบ

๓.๑ หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึง พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. สำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะหยุดเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับรายงานทราบ ฯลฯ

๓.๒ คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ปลัดกระทรวงสาธารณสุขมอบหมายให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศูนย์ เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ ในฐานะผู้อำนวยการกอง

๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

กรณีเป็นการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและให้ ได้รายละเอียดข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป (เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังมีรายชื่อคณะกรรมการตามคำสั่งที่แนบมานี้) หรือ..(โดยมอบหมายให้ ...ดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวน ในกรณี ดังกล่าว) แล้วรายงานผลพร้อมความเห็นว่าการนี้มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยหรือไม่ เพียงใด และสมควร ดำเนินการอย่างไร เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในคำสั่งที่แนบมานี้

จำเอก

(สมศักดิ์ เทพาทิพงศ์)

นิติกรชำนาญการ



คำสั่งโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ที่ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

.....

ด้วยได้รับหนังสือร้องเรียนกล่าวหา
นาย.....ตำแหน่ง.....
กรณี.....ตามประเด็นดังต่อไปนี้

๑.
๒.
๓.

เพื่อข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามคำสั่งสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๘๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็น
ผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในฐานะผู้บังคับบัญชา จึงให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. เป็นประธานกรรมการ
ตำแหน่ง
๒. เป็นกรรมการ
ตำแหน่ง
๓. เป็นกรรมการและเลขานุการ
ตำแหน่ง

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รีบดำเนินการสืบสวนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วเสนอ
ผลการตรวจสอบ/สำนวนการสืบสวนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(แบบ/ตัวอย่าง) รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง (สืบสวน)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร โทร.๐๓๔-๔๒๗๐๙๙ ต่อ ๘๘๑๑

(ลับ) ที่

วันที่ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการ.....

ตามคำสั่ง ที่...../ ลงวันที่ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี นาย ข้าราชการพลเรือนสามัญ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวงฯ ตำแหน่ง..... สังกัด มีกรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยในเรื่อง นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดย สอบปากคำผู้ถูกกล่าวหาและพยานบุคคล รวมราย รวบรวมพยานเอกสารและพยานอื่นๆ รวม รายการ คณะกรรมการได้ประชุมพิจารณาและมีความเห็นสรุปได้ดังนี้

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า.....

.....
.....
.....

ความเห็นและข้อเสนอ

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ ประชุมพิจารณาร่วมกันและมีความเห็นว่ามีพฤติการณ์ของ นาย/นางสาว

๑.) กรณีที่ไม่กลับมาและไม่มาให้การ ให้เขียนว่า.....พฤติการณ์ของนายบุญทิ้ง ทั้งประจำดังกล่าวกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง และพฤติการณ์ของนายบุญทิ้ง ทั้งประจำ ตามที่ได้สืบสวนมานั้น เป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง ฐานละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวกันเป็นเวลา เกินกว่าสิบห้าวันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ตามข้อ ๔๐ วรรคสอง แห่งระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ ประกอบข้อ ๑๐ ของระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย พนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ และเป็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง ตามข้อ ๕๓ แห่งระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ ประกอบข้อ ๖๕(๑) ของกฎ ก.พ.ว่าด้วย การดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งผู้บังคับขางจะลงโทษโดยไม่ต้องสอบสวนก็ได้ ดังนั้น จึงเห็นควรลงโทษ ไล่นาย..... ออกจากราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

๒.) กรณีที่มาให้การและรับสารภาพ แต่ไม่ได้กลับมาทำงาน ให้เขียนว่า.....พฤติการณ์ของ นายบุญทิ้ง ทั้งประจำดังกล่าว กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงและ นาย...ได้ให้การรับสารภาพ เป็นหนังสือต่อคณะกรรมการสืบสวน พฤติการณ์ของนายบุญทิ้ง ทั้งประจำตามที่ได้สืบสวนมานั้น เป็นการกระทำผิดอย่างร้ายแรง ฐานละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวกันเป็นเวลา เกินกว่าสิบห้าวันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ตามข้อ ๔๐ วรรคสอง แห่งระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ ประกอบข้อ ๑๐ ของระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย พนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ และเป็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง ตามข้อ ๕๓ แห่งระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗

ประกอบข้อ ๖๕(๑) และ ข้อ ๖๕(๓) ของกฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งผู้บังคับขาลจะ
ลงโทษโดยไม่ต้องสอบสวนก็ได้ ดังนั้นจึงเห็นควรลงโทษไล่นาย....ออกจากราชการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน๒๕๕๗
เป็นต้นไป)

๓.) หรือ.....เห็นว่า พฤติการณ์ของ นาย..... กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่าง
ร้ายแรง/อย่างไม่ร้ายแรง/ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหากระทำผิดวินัย..... ดังนั้น จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง หรือ.. (และเห็นควรยุติเรื่องแต่เห็นควรกำชับให้.....)

จึงขอเสนอสำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)ประธานกรรมการ
()

(ลงชื่อ)กรรมการ
()

(ลงชื่อ) กรรมการและเลขานุการ
()