

คู่มือปฏิบัติงานการ
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และพฤติกรรมมิชอบ

โรงพยาบาลศิลาลาด
อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

๔.เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถข้อมูลเพื่อเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นบัตรสนเท็จระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุพินใจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖.ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหาร จัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโดยยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒.วินัย ข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติ ของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมสมตาม พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ.๒๕๕๑ และประมาณจริยธรรมข้าราชการ กำหนดให้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป

โรงพยาบาลศิลาลาด
อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียนรู้อย่างแล้วเสร็จที่ขอรับบริการถือว่าดูแล

- กรณีของอนุญาต/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการให้เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ
- กรณีของร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ
- กรณีของร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการทราบติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศิลาลาด

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- การทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดีหรือไม่ตรงกับความเจ็บป่วยหรือความต้องการ

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประسังค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากศูนย์บริการ
- ๒.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสังค์ของผู้รับบริการ เช่น ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
- ๒.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสังค์ของผู้รับบริการ
- ๒.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสังค์ของผู้ขอรับบริการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๓.๑ โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๕๕๖ ๘๑๗

๓.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องบริหารงานทั่วไป ชั้น๒ โรงพยาบาลศิลาลาด

๓.๓ หนังสือ/จดหมาย

๓.๔ เว็บไซต์ โรงพยาบาลศิลาลาด www.Silaladhad.com

๓.๕ ตู้แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖ ตู้ บริเวณหน้าห้องบัตร, หน้าห้องOPD ,หน้าห้องยา ,หน้าห้องอีกชั้น, หน้าห้องปฐมภูมิ

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพื่อเติมได้ให้ถูกต้อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกด์เกลี่ยได้ ให้ถูกต้อง เนื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณาถูกต้อง