

คู่มือ

เกี่ยวกับร้องเรียนการปฏิบัติงานและการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่  
หรือเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลควนโดน

## คู่มือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลควนโดน

โรงพยาบาลควนโดน ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วย รวมทั้งประชาชนต่างๆที่มาเข้ารับการรักษาพยาบาล รวมทั้งการติดต่อราชการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โรงพยาบาลควนโดนจึงให้ความสำคัญ เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการร้องเรียน เพื่อสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างๆ ในหน่วยงาน ให้มีคุณธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โรงพยาบาลควนโดนได้จัดทำคำสั่ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลควนโดน ได้กำหนดเรื่องการร้องเรียน เป็น ๒ ประเภท

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือองค์กร หน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาล เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลควนโดน ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมกรให้บริการต่างๆ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงลูกจ้างเหมา

### วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนข้อมูล โดยแบ่งข้อร้องเรียน ๒ ประเภท

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

-กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของ ร.พ. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ส่งเรื่องร้องเรียน



๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาล
- ๒) ทางไปรษณีย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๕๗๗-๓๖๕๖ หมายเลขโทรสาร ๐-๓๕๗๗-๓๖๕๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์