

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 และลงทะเบียนคุม 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