



คำสั่งโรงพยาบาลรัตนุมิ

ที่ ๑๒๒ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ตามที่ รัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานทุกแห่ง มีการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตต่อหน้าที่ การบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ และเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสุข มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลรัตนุมิจึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการ

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมฯ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานด้านบริการปฐมภูมิและองค์กรร่วม | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๗. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเรื่องของการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากทุกช่องทางของหน่วยงาน
๒. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ พร้อมวิเคราะห์หาสาเหตุและวางแผนดำเนินการแก้ไขต่อไป
๓. สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บัญชาการโรงพยาบาลรับทราบ
๔. ชี้แจง / ตอบกลับ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้กับผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ได้รับมาตามระยะเวลาที่กำหนด
๕. อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุวิทย์ คงชูช่วย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนุมิ

มาตรการ การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตภูมิ

โรงพยาบาลรัตภูมิ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีกระบวนการจัดการ การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญที่จะยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลรัตภูมิ ได้จัดทำ คำสั่งโรงพยาบาลรัตภูมิ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลรัตภูมิ กำหนดเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรัตภูมิ ได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
 - จดหมาย/ตู้รับฟังความคิดเห็น
 - โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔ - ๓๒๘๒๒๑ - ๓)
 - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
 - หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรัตภูมิ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th
- ฯลฯ

การเผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรัตภูมิ ได้เผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในชื่อต่างๆ เช่น

- เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆของโรงพยาบาลรัตภูมิ

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรัตภูมิ ตอบสนองเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรัตภูมิ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตภูมิ ภายในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

โรงพยาบาลรัตภูมิ ได้จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำแนวทางคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเผยแพร่ให้สาธารณะทราบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

ทั้งนี้ ให้บุคลากรโรงพยาบาลรัตภูมิทุกคนถือปฏิบัติตามมาตรการข้างต้นอย่างเคร่งครัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลรัตนภูมิ

ที่

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน (การร้องเรียนทั่วไป , การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ

เรื่องเดิม /ข้อเท็จจริง

ตามที่ รัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานทุกแห่ง มีการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องมาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตต่อหน้าที่ การบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ และเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสุข มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน นั้น

กฎหมาย

ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องมาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ข้อพิจารณา

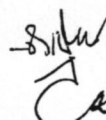
เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนเรื่องของการทุจริต และประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นนี้ และเพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรัตนภูมิ
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ www.rattaphumhospital.go.th , บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลรัตนภูมิ และสื่ออื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางนิภาพร ปานแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไป

๒๘ ๖๓.๖๑


๒๘ ๖๓.๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

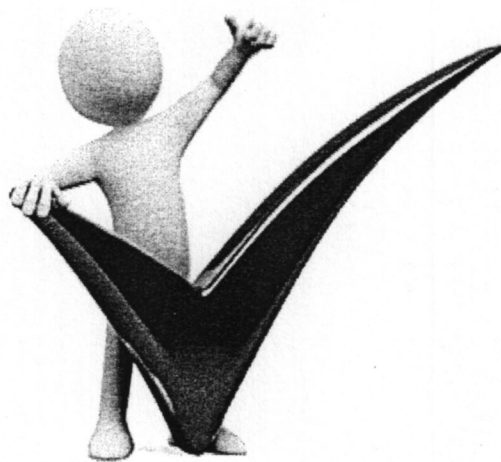
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรัตนภูมิ วัน/เดือน/ปี : ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ หัวข้อ : แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน Linkภายนอก : www.rattaphumbhospital.go.th หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางนิภาพร ปานแก้ว (นางนิภาพร ปานแก้ว) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	ผู้อนุมัติรับรอง นายสุวิทย์ คงชูช่วย (นายสุวิทย์ คงชูช่วย) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนภูมิ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายอริวัฒน์ บัวคำ (นายอริวัฒน์ บัวคำ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.	

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลรัตภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

คู่มือปฏิบัติงาน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือผู้ร้องเรียนทราบ

๓. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

๔. ผู้รับผิดชอบ

๔.๑ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

๔.๒ คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. เครื่องมือ อุปกรณ์

๕.๑ เครื่องบันทึกเสียง

๕.๒ กล้องถ่ายรูป

๕.๓ คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น

๕.๔ คู่มือ / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ รับจาก สปสธ. (ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)

๖.๒ รับทางจดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น

๖.๓ โทรศัพท์/โทรสาร (๐๗๔ ๓๘๕๑๑๐ / ๐๗๔ ๓๙๕๒๓๔ / ๐๗๔ ๓๘๕๐๒๒)

๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรัตภูมิ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๗ เว็บไซต์โรงพยาบาลรัตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

๗. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๗.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

๗.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหยุดได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพสรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของโรงพยาบาลรตภูมิ www.rattaphumhospital.go.th

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องราวเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

เรื่องราวเรียนกล่าวหา	หมายถึงเรื่องที่ผู้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก เรื่องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลรศภูมิ ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง , การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ , เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือ พฤติกรรมการบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
การตรวจสอบข้อเท็จจริง	หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ	หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีใจความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีมีเรื่องราวเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่รายงานเรื่องราวเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อเรียนกล่าวนั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไร ต่อไป กรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้รับเรื่องราวเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทำความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องเรียนกล่าวนั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณีผู้อำนวยการโรงพยาบาล ให้รายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาล มีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน / งาน / เจ้าหน้าที่ของรพ.ที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วันนับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล www.rattaphumhospital.go.th

๑

แผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลรฎภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

