

สำเนา



ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมของผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน และบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับสถาบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๗ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อ ๕ ของระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย จริยธรรมของคณะกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย แนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน และบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ข้อ ๕ และ ข้อ ๓๗ ของระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และความในหมวด ๑๑ หมวด ๑๒ และหมวด ๑๓ ของข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้อำนวยการจึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖

บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดที่มีข้อความขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมาปฏิบัติงานของสถาบันเป็นการชั่วคราว

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายความว่า หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการมอบหมายหน้าที่กำกับดูแล

“หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบันที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ของสถาบัน ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ติดต่oprสานกับผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

“คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์” หมายความว่า คณะกรรมการที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อร่วมพิจารณาประเด็นข้ออุทธรณ์ของผู้ร้องเรียนหรือสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

“คณะทำงานเพื่อกลั่นกรองคำอุทธรณ์” หมายความว่า คณะทำงานที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราวเพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอเกี่ยวกับคำอุทธรณ์ เรื่องการเพิกถอนสถานพยาบาล ตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองสถานพยาบาล ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบัน หรือสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองคุณภาพ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน หรือบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันหรือกรณีที่ต้องการให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ต่กรณีร้องทุกข์ ทั้งนี้ให้หมายความถึงรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า คำหรือข้อความที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันบอกเล่าเรื่องราวต่อสถาบัน เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนตามที่สถาบันกำหนด

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์” หมายความว่า กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ/ร้องทุกข์ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บุคคลผู้ร้องเรียนหรือแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน สถาบันจะยุติเรื่อง

“เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้สัญลักษณ์การรับรองกระบวนการคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนสถาบันขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

“การตอบสนอง” หมายความว่า การเสนอเรื่องต่อส่วนงานภายในสถาบันที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย การแจ้งตักเตือน ดำเนินคดีทางกฎหมาย หรือการดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายอื่นกำหนดไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในระยะเวลาที่สถาบันกำหนด

“การอุทธรณ์” หมายความว่า การอุทธรณ์โดยผู้ร้องเรียนที่ไม่ยอมรับผลการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนของสถาบัน หรือ การอุทธรณ์ของสถานพยาบาลที่ถูกเพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพ

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบนี้ คำวินิจฉัยของผู้อำนวยการให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๖ ให้สถาบันจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สามารถเข้าถึงสถาบันได้โดยง่าย สะดวก และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปอย่างเหมาะสม

ข้อ ๗ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ผู้อำนวยการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งคน ให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

ข้อ ๘ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน มีดังต่อไปนี้

๑) ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน กับ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

๒) ส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับถึง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เลขที่ ๘๘/๓๙ อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น ๕ กระทรวงสาธารณสุข ซอย ๖ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓) ติดต่อทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หมายเลข ๐ ๒๘๓๒ ๙๔๐๐ หรือ โทรสาร ๐ ๒๘๓๒ ๖๕๔๐

๔) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: E-mail HAcomplaint@ha.or.th

๕) แจ้งผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน: ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ <https://www.ha.or.th>

๖) แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่สถาบัน

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน มีดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน

๒) เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

๓) เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่

๔) เรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือเบาะแสแห่งการกระทำ

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน พร้อมลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๕) วัน เดือน ปี

๖) พยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๑ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ต้องดำเนินการร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ด้วยเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภรรยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการเรื่องร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๒ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ นอกจากรายการตามข้อ ๑๐ แล้ว หากเป็นกรณีผู้ร้องทุกข์มอบฉันทะให้ผู้อื่นจัดการเรื่องร้องทุกข์แทน คำร้องทุกข์ต้องมีหนังสือมอบฉันทะ พร้อมระบุขอบเขตการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน

การมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์ ไม่เป็นการตัดอำนาจของสถาบันที่จะสอบถามจากผู้ร้องทุกข์โดยตรงได้

ข้อ ๑๓ ในกรณีสถาบันได้รับบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาบัตรสนเท่ห์เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๑๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด ให้ดำเนินการสอบถามรายละเอียด และตรวจสอบข้อมูล สรุปประเด็นสำคัญ จัดทำบันทึกเสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์คัดแยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๑๕ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้กับ รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่กำกับดูแลสำนักที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาดำเนินการมอบหมายหรือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการแสวงหาข้อเท็จจริง ดังนี้

๑) กรณีเป็นข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริต หรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการทันที ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เพื่อดำเนินการต่อไป

๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้เยี่ยมสำรวจ ให้มอบหมายหัวหน้าสำนักประเมินรับรอง ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้เยี่ยมสำรวจของสถาบัน

๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ (consequence) ในระดับสูง ให้สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการ และเสนอแผนการพัฒนาต่อคณะผู้บริหารระดับสูง

๔) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ (consequence) ในระดับต่ำหรือปานกลาง ให้สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการ และเสนอแผนการพัฒนาต่อคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

ข้อ ๑๖ ให้รองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้อำนวยการ ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายในหกสิบวันนับจากวันที่รับเสนอเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นภายในสิบวันทำการนับจากวันที่ได้รับบันทึกรายงานข้อเท็จจริงจากรองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการพิจารณามอบหมายสั่งการ

ข้อ ๑๘ ในกรณีมีการอุทธรณ์ผลการพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องอุทธรณ์ ซึ่งผู้อุทธรณ์ต้องยื่นภายในสิบห้าวันหลังจากได้รับแจ้งเรื่องเป็นหนังสือจากสถาบัน หากเกินระยะเวลาดังกล่าว ให้แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบและส่งเรื่องกลับ

ข้อ ๑๙ หากผู้ยื่นอุทธรณ์ภายในกำหนดเวลา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บันทึกรับเรื่องและเสนอผู้อำนวยการสถาบันพิจารณาตั้งคณะทำงานโดยเร็ว เพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคำอุทธรณ์เสนอผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาผลการขออุทธรณ์ ดังนี้

๑) กรณีเห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ ให้เปลี่ยนแปลงผลการพิจารณาและแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์

๒) กรณีไม่เห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ ให้รายงานความเห็นพร้อมเหตุผลเสนอคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์

ข้อ ๒๐ ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้อำนวยการ ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาคำอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้คณะกรรมการมีหนังสือแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบก่อนวันครบกำหนดเวลา ในการนี้ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาคำอุทธรณ์ ออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

เมื่อคณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นแล้วเสร็จ ให้แจ้งสถาบันเพื่อดำเนินการแจ้งผู้อุทธรณ์รับทราบโดยเร็ว

ข้อ ๒๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานสรุปผลเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน

ข้อ ๒๒ ให้สถาบันรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ข้อ ๒๓ การร้องเรียนของสถาบันที่ได้ดำเนินการไปก่อนที่มีการประกาศใช้ไปก่อนระเบียบนี้ไม่ว่าได้ดำเนินการไปแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการให้ถือว่าได้ดำเนินการโดยชอบแล้ว และให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี

(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล



วิธีปฏิบัติ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. ความเป็นมา (Introduction)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยในปีงบประมาณ 2562 ป.ป.ช. ได้มีการปรับปรุงแนวทางและเครื่องมือการประเมินให้มีความเป็นระบบ ลดภาระของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มประสิทธิภาพของการป้องกันการทุจริตเชิงรุก โดยเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 10 หมวด ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ 5) การแก้ปัญหาการทุจริต 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการดำเนินงาน 9) การเปิดเผยข้อมูล และ 10) การป้องกันการทุจริต

ในหมวดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้แบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย 5 ตัว คือ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) การบริหารงาน 3) การบริหารเงินงบประมาณ 4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 5) การส่งเสริมความโปร่งใส

เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในหัวข้อการส่งเสริมความโปร่งใส สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงได้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่เดิมซึ่งใช้กับการร้องเรียนในทุกกรณี โดยแยกแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตออกมา

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้เชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสถาบัน อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมความโปร่งใสของสถาบัน

3. ขอบเขต (Scope)

ใช้กับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานเยี่ยมสำรวจ เป็นต้น

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง ถือว่าไม่ได้อยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของสถาบัน สถาบันจะส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเหล่านี้ไปให้สถานพยาบาลเจ้าของเรื่องเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินงานมาที่สถาบันเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุณภาพ

4. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

- 4.1 “สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- 4.2 “ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- 4.3 “ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบัน ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาปฏิบัติงานที่สถาบันเป็นการชั่วคราว และรวมถึงบุคคลภายนอกที่มาช่วยทำงานในนามของสถาบัน
- 4.4 “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า 1) เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบัน ทั้งในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม และความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 2) เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพ
- 4.5 “เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายความว่า เรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานของสถาบันมีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
- 5.2 คณะทำงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีหน้าที่ประสานงานความร่วมมือและการปฏิบัติกับหน่วยงานราชการ องค์กร รวมทั้งภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต
- 5.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท และจำแนกเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการทุจริต เพื่อส่งเรื่องให้สำนักบริหารงานทั่วไปดำเนินการต่อ
- 5.4 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยนำขั้นตอนการดำเนินงานทางวินัยที่ประกาศไว้ในระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารงานบุคคล พ.ศ.2561 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
- 5.5 ผู้อำนวยการ มีหน้าที่สั่งยุติเรื่อง ในกรณีที่เรื่องไม่มีมูล หรือสั่งลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง กรณีปรากฏว่าเป็นการทุจริตจริง รวมถึงการดำเนินการทางคดีความตามที่กฎหมายกำหนดไว้

6. วิธีปฏิบัติ/ ขั้นตอนการทำงาน

- 6.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน จากทั้งทางโทรศัพท์, จดหมาย, e-mail, website, ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง หลังจากนั้น ลงทะเบียนรับเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบการรับเรื่องไว้



เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล แต่ถ้าบัตรสนเท่ห์นั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ก็ให้เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขั้นถัดไป

6.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจำแนกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต ส่งให้สำนักบริหารงานทั่วไป

6.3 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปสืบหาข้อมูลเบื้องต้น แล้วเสนอผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน

6.4 เมื่อผลการสืบสวน/สอบสวน เสร็จสิ้น และได้ข้อมูลเพียงพอต่อการพิจารณา ให้คณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณายุติเรื่อง หรือดำเนินการทางวินัย/คดีความจนสิ้นสุดกระบวนการ

6.5 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปแจ้งผลการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูล และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

7. แบบฟอร์ม/ เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

7.1 ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

7.2 ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ.2563

8. ภาคผนวก

