

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น



(ปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๔)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเป็อยน้อย ได้มีการ จัดทำขึ้นเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียน ต่างๆ อย่างเป็นระบบ จนได้ข้อยุติ ให้ เป็นไป ด้วย ความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็น อย่างยิ่ง ที่ ต้องมี ขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	4
1.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	4
1.3 สถานที่ตั้ง	4
1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
1.5 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	4
1.6 คำจำกัดความ	4
บทที่ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
2.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
2.2 การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	6
2.3 การบันทึกข้อร้องเรียน	7
2.4 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	7
2.5 การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	7
2.6 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	7
ภาคผนวก	
ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

1.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ หน่วยงานของภาครัฐ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงาน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

1.3 สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเป็อยน้อย ตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

1.5 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1) เพื่อให้การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

1.6 คำจำกัดความ

(1) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ องค์กรต่างๆและประชาชนทั่วไป

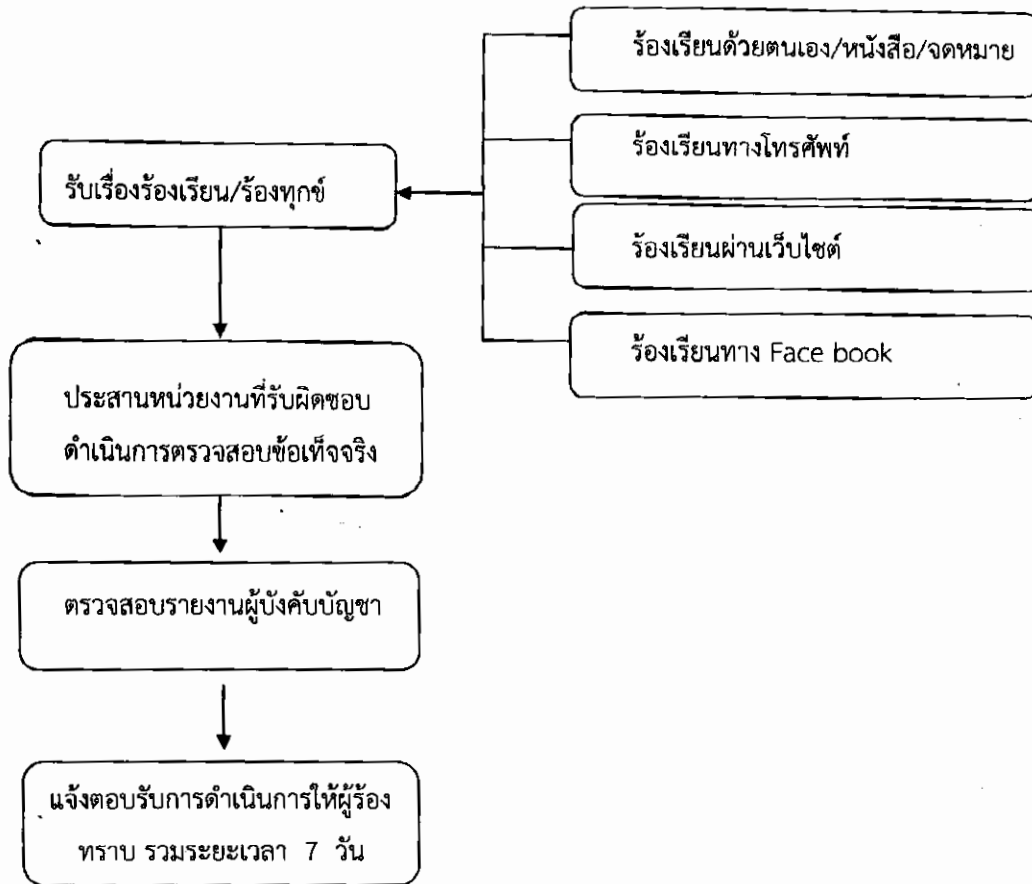
(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและ

- (3) การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- (4) ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อ ราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย
- (5) ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์
- (6) เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลเป็อยน้อย
- (7) เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

บทที่ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเป็อญน้อย



2.2 การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากยังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมี
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางหนังสือ หรือจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๐๔๓-๔๙๔๐๐๒-๓ ต่อ ๑๑๖			
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ รพ.เป็อยน้อย https://www.pnhos.go.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่าน Facebookรพ.เป็อยน้อย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

2.3 การบันทึกข้อร้องเรียน

- (1) กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน
- (2) กรณีตรวจพบข้อร้องเรียนทุกช่องทางอื่น เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์ม

2.4 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- (1) ข้อร้องเรียนที่เป็น เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น
- (2) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน ที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเสนอรายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป
- (3) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลเป็อยน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

2.5 การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- (1) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น
- (2) แจ้งดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ

2.6 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ และนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

(ภาคผนวก)
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็อยน้อย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเป็อยน้อย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1) จำนวน.....ชุด

2) จำนวน.....ชุด

3) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

.....

ผู้ร้องเรียน