

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น



(ปรับปรุง มีนาคม ๒๕๖๔)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเป็อยน้อย ได้มีการ จัดทำขึ้นเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียน ต่างๆ อย่างเป็นระบบ จนได้ข้อยุติ ให้ เป็นไปด้วย ความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่ต้องมีขั้นตอน 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 ไม่มีชั้น ตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

1.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

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

1.3 สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเป็ยน้อย ตำบลเป็ยน้อย อำเภอเป็ยน้อย 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 บุคลากรโรงพยาบาลเป็ยน้อย

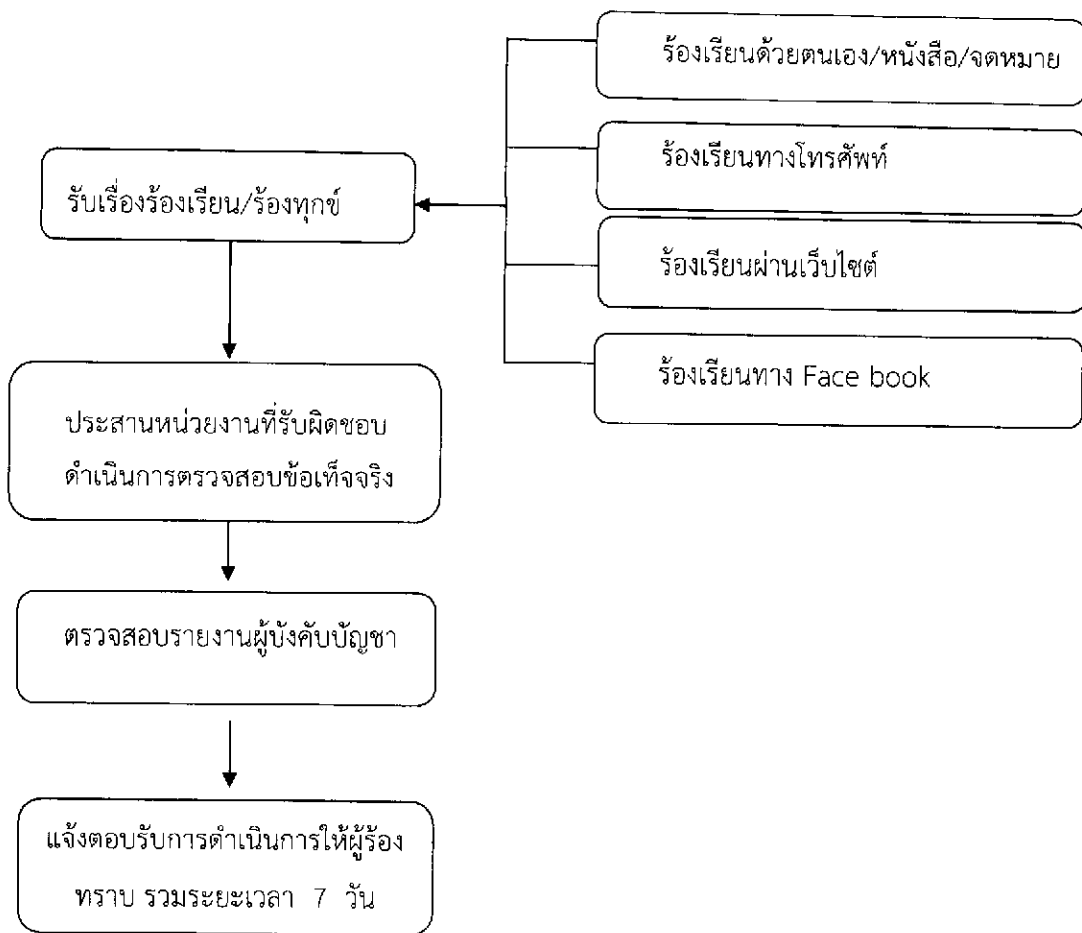
(7) เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

บทที่ 2

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเป็อยน้อย



2.2 การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากยังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางหนังสือ หรือจดหมาย | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|-------------------|----------|
| ๐๔๓-๔๙๕๐๐๒-๓ ต่อ ๑๑๖ | | | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ รพ.เป็ยน้อย https://www.pnhos.go.th/ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่าน Facebookรพ.เป็ยน้อย | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | - |

2.3 การบันทึกข้อร้องเรียน

- (1) กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน
- (2) กรณีตรวจพบข้อร้องเรียนทุกช่องทางอื่น เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์ม

2.4 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- (1) ข้อร้องเรียน ที่เป็น เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น
- (2) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน ที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความรายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป
- (3) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลเป็ยน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

2.5 การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

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

2.6 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ และนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

(ภาคผนวก)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็ยน้อย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์

.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

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

.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเป็ยน้อย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1) จำนวน.....ชุด

2) จำนวน.....ชุด

3) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน