

## คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลเสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนอง นโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในกาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

## การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มใสแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้ออย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ่มใสแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ให้มีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

### ๓. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือนร้อนจากการร้องเรียน

### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๓๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลเสาไห้ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐ โทรศัพท์ ๐๓-๖๓๙-๑๒๖๗ ต่อ ๒๒๒,๒๒๓ โทรสาร ๐๓-๖๓๙-๑๒๖๗ ต่อ ๒๒๑

## ๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้บริการ

## ๖.คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน โดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลเสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

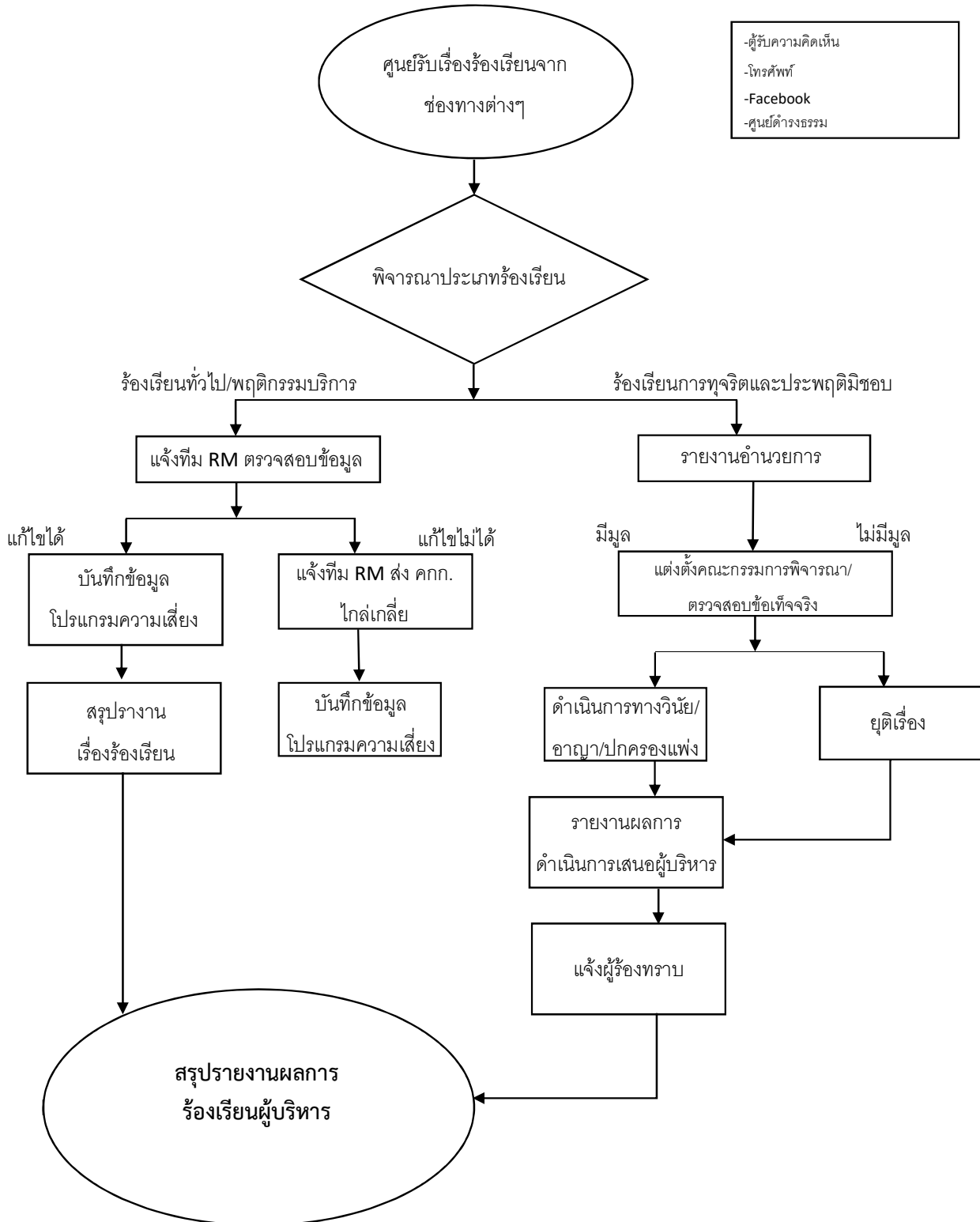
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

### ๗.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น คิวอาร์โค้ด Facebook ฯลฯ

๘.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาประเภทเรื่องร้องเรียน

๘.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

-หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

-หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง

๘.๔ รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘.๖ สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารสรุปเป็นไตรมาส

๙. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

แบบรับเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

โรงพยาบาลเสาให้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา วันที่...../...../.....

ประเภทผู้ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น  เป็นผู้ป่วย  เป็นญาติ  อื่นๆ.....

ฝ่าย/หน่วยงาน/แผนก ที่ถูกร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เหตุเกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

- ประชาสัมพันธ์       ห้องบัตร       พยาบาลหน้าห้องตรวจ       ห้องแพทย์ เบอร์.....
- ห้อง Labเจาะเลือด       ห้องเภสัชกรรม       ห้องการเงิน       ห้องเอ็กซเรย์
- ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน       ห้องทันตกรรม       ห้องคลอด       ห้องบริหาร
- ห้องคลินิกสุขภาพจิต       แผนกผู้ป่วยนอก       แผนกผู้ป่วยใน       ห้องกายภาพ
- ห้องแพทย์แผนไทย       ห้องคลินิกสร้างสุข       อื่นๆ.....

รายละเอียดเหตุการณ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้เขียน  ต้องการให้แจ้งผลการตรวจสอบที่เบอร์โทร.....

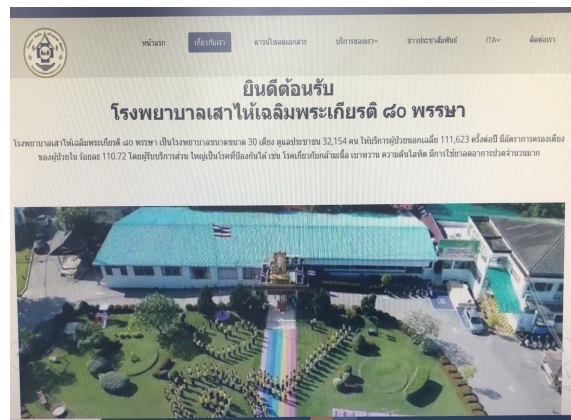
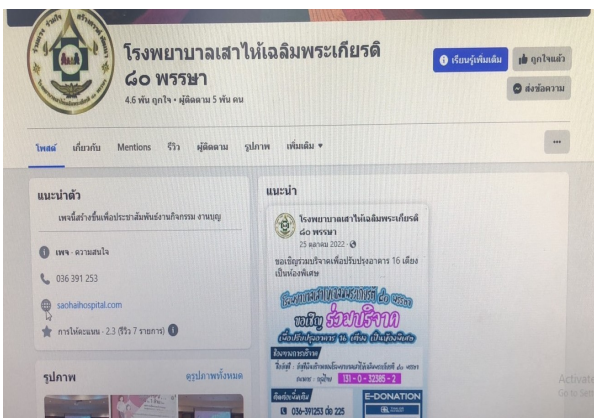
หรือสามารถติดต่อได้โดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร.๐๓๖-๓๙๑๒๖๗ ต่อ ๒๒๒,๒๒๓

๑๐. ช่องทางการร้องเรียน

๑๐.๑ คิวอาร์โค้ด



๑๐.๒ ร้องเรียนผ่าน Facebook รพ.เสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา หรือเว็บไซต์ รพ.เสาไห้เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา



๑๐.๓ ร้องเรียนผ่านทางระบบหมายเลขโทรศัพท์ : ๐๓๖-๓๙๑๒๖๗-๙