

คู่มือ
การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลลอมก๋อย

ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๖๗

คำนำ

โรงพยาบาลอมก๋อย ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โรงพยาบาลอมก๋อย ได้มีการทบทวนปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลอมก๋อย ให้มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลอมก๋อย มีเนื้อหาครอบคลุมขอบเขต ขั้นตอน การจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในโรงพยาบาลอมก๋อย และหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลอมก๋อย แก่ผู้มารับบริการและประชาชนโดยทั่วไป

โรงพยาบาลอมก๋อย
มิถุนายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลอมก๋อย

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลอมก๋อยประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อนำมาเป็นคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลอมก๋อย ๒๕๖๗

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอมก๋อยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลอมก๋อยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลอมก๋อยทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลอมก๋อย ๒๖๒ ถนนเจริญทัศน์า ตำบลอมก๋อย อำเภอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ และความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของหน่วยงานราชการในโรงพยาบาลอมก๋อย เช่น ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

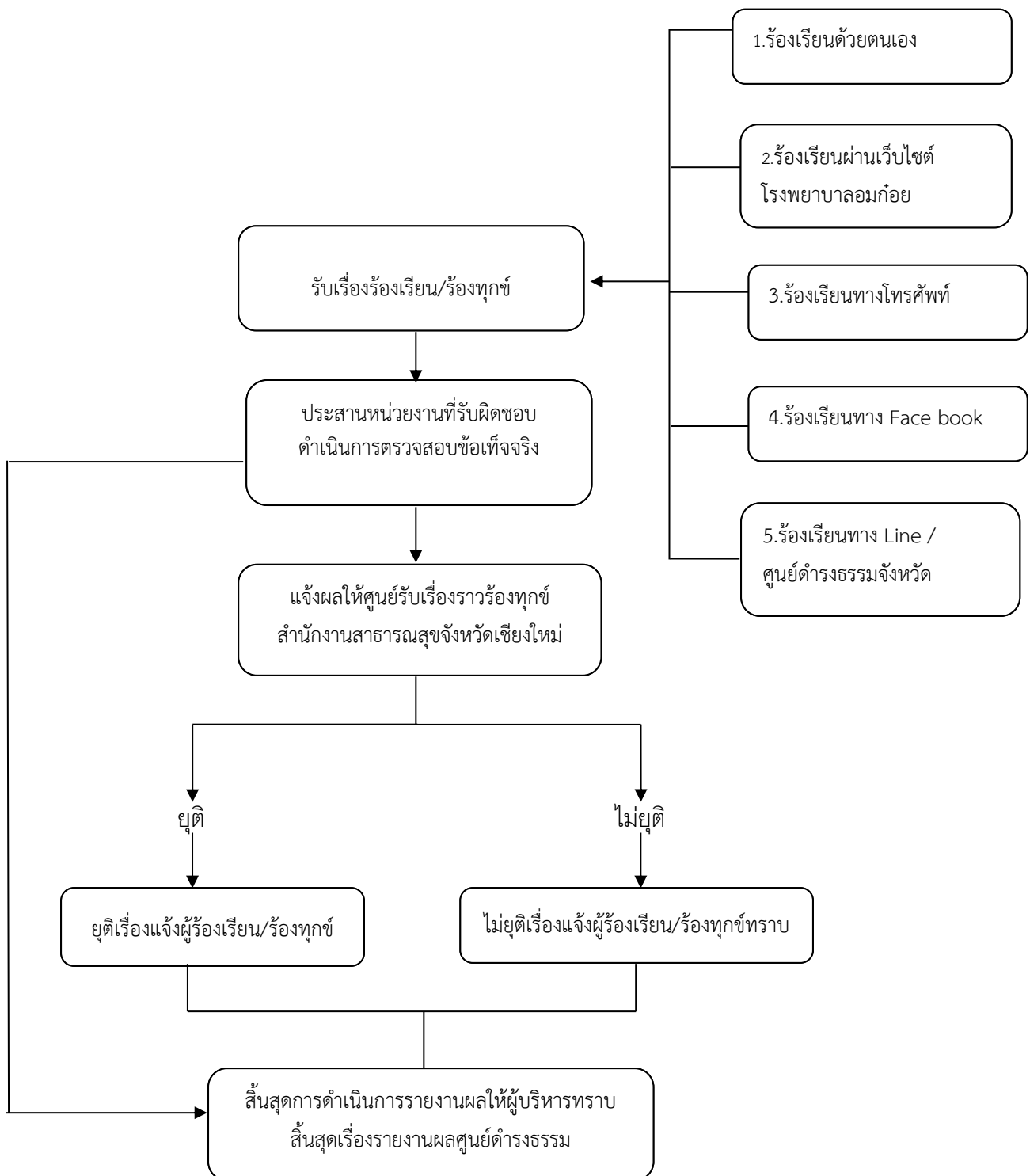
/ช่องทางการ...

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ส่งไปรษณีย์/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร/ เว็บไซต์โรงพยาบาล

๖.ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งร้อง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลลอมก๋อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลลอมก๋อย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙.การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นก็ขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลอมก๋อยให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

/๑๑. การติดตาม...

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหาร เพื่อเป็นแนวทางนาปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์โรงพยาบาลอมก๋อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลอมก๋อย

หมายเลข ๐-๕๓๔๖-๗๐๖๘ ต่อ ๐

โทรสาร ๐-๕๓๔๖-๗๐๑๔

เว็บไซต์ <https://www.omkoihospital.go.th/>

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ omkoi.hos@gmail.com

ปกหลัง