



คำสั่ง โรงพยาบาลลับแล

ที่ ๓๗๔/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลลับแล ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สืบเนื่องจากกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงาน ดำเนินการ เรื่อง คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) เพื่อ ป้องกันการรับสิ่งบน ผลประโยชน์ทั้งช้อน การเสริมสร้างวัฒนธรรม ค่านิยมสุจริตและการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน รวมทั้งการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนการดำเนินงานของโรงพยาบาล ดังนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลลับแล ขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. นายกิตติพงศ์	อุบลราชอاد	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล	ประธานกรรมการ
๒. นายจามร	เมฆอรุณ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวพิริยา	พันไฟศาล	หันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางมยุรี	เหล็กคำ	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายธวัชชัย	นาคสนอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางมนษา	ภูท้อย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางพิสมร	หนูแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางอภิญญา	อุบลราชอاد	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายคมกริช	เรืองฤทธิ์	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางดวงพร	ศรีบุรินทร์	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นางสาวนันท์นภัส	คงนุน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางสาวสิริลักษณ์	ไยดี	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๓. นางสาวสุพัตรา	ศิริพงษ์ดำรงกุล	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๔. นางสาววลัยลักษณ์	รัตนศักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางสุนันทา	พิทยารัตน์	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน กรรมการ	กรรมการ
๑๖. นายสุเทพ	แก้วอรุณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๗. นางศุภารรณ	คำภักดี	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

๑. บริหารงานการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสริมสร้างให้เกิดการวางแผนระบบใกล้เคลียร์ ข้อพิพาทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข
๒. กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ
๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข ตามแนวทางหลักเกณฑ์ การแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธี

/๔. ประชาสัมพันธ์...

๔. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์ที่เกิดขึ้น ทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย และตั้งความเชื่อมั่นชึ้นกันและกัน และพื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
๕. จัดทำคู่มือ การบันทึกข้อมูล ระบบรายงาน/ประสานงาน
๖. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ การสาธารณสุข ได้รับการพัฒนาความรู้ ด้านการไก่กล่ำ และทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข
๗. รวบรวมข้อมูลและสรุประยงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เสนอในคณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลลับแล เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนางานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

/

(นายกิตติพงศ์ อุบลสะอาด)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล

ช่องทางติดต่อในการรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลลับแล



นายแพทย์กิตติพงศ์ อุบลระอุด
1 พค. 35 - มีจุบัน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

- ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน 3 หมายเลข 055-431976, 055-431345, 055-431823
- มีเว็บไซต์ ชื่อ <http://uto.moph.go.th/lablae/home.php>
- มีเว็บเพจ (Facebook) ชื่อ โรงพยาบาลลับแล
- ตู้แดงรับเรื่องร้องเรียน
- เว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้านบริการทั่วไป



โรงพยาบาลลับแล
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลป่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถอื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชนูญภัยทราบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการบริการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลลับแล ได้ตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลับแล อำเภอ ลับแล จังหวัด อุตรดิตถ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จาหน่ายงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเสนอเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวทันที ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล อำเภอ ลับแล จังหวัด อุตรดิตถ์ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

งานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแล
อำเภอ ลับแล จังหวัด อุตรดิตถ์
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

๑

สารบัญ

๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ ขอบเขต	๕
๑.๔ คำจำกัดความ	๖
๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน	๗
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๙
๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดขั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๙
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๑
๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๒
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ	๑๒

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกษ์ ร้องเรียน

๒.๑ กระบวนการทำงาน	๑๓
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการทั่วไป	๑๔
๒.๓ แผนผังการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านบริการทั่วไป	๑๕
๒.๔ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน	๑๖
๒.๕ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๑๗

ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๙
-------------------------------------	----

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๒ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราว่องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชนูรักษ์ก้าวต่อไปด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราว่องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ที่กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว่องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว่องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนี้ยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๙๔๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นสิ่งสะท้อนให้รู้บัลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักร่วมกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลลับแล ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ในโรงพยาบาลลับแล

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแลให้เป็นไปตามมาตรฐานนโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาระหว่างร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

๗. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยสันติวิธี

๘. จัดระบบพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวด้วยร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๙. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาระหว่างร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

๑๐. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๑๑. จัดทำสรุประยงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหานำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลจำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบทลักษณ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากซ่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรอื่นหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการที่มีอยู่เพื่อรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ใน การร้องเรียน โดยโรงพยาบาลลับแล เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามา มีส่วนร่วมในการรับฟัง แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๕. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานโดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลับแล ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในโรงพยาบาลลับแล

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข์ ในกรณีที่เป็นบัตรสนเทห์ (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวม หรือสาธารณะ ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้

๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์

๕. เว็บไซต์ระบบบัตรหุ้นส่วน ร้องเรียน โรงพยาบาลลับแล

๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลลับแล เลขที่ ๑๖๓ ถนนอินใจ มี ตำบลลักษมีพล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ รหัสไปรษณีย์ ๕๓๑๓๐

๗. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๔๓๑๓๔๔ ต่อ ๑๙๐

๘. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๔๓๑๓๔๔ ต่อ ๑๐๕

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล ในเรื่องดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในโรงพยาบาลลับแล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลลับแล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในโรงพยาบาลลับแล ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทึ่งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษหมายถึงเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลลับแล เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่าผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเสนอเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเสนอเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผลหมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ร้องเรียนการให้บริการ
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	เช่น ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลลับแล้วได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล้ว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลลับแล้วทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลลับแล้ว เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมผู้นั้นที่ซื้อขายของเจ้าหน้าที่
๓. ร้องเรียน การให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล้ว	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปการทุจริตไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลับแล้วนอกเหนือทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่น ไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ผุ่นละอองจากโรงงานสีขาว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาผ่านต่อภูมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ฯลฯ

๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลับแล

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลลับแลช่วยเหลือหรือขัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลลับแลโดยตรง

๓. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จเว้นแต่บัตรสนเท็จนั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑

จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาในจังหวะและได้มีข้อสรุปผล

การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดขั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดขั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาในนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่า เป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท็จให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีสภาพแวดล้อม ประภูมิชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกกล่าวหารับเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๔ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข้าราชการของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: สั่งการมอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงานดำเนินการตรวจสอบสรุประยงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

**บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลลับแล**

หน่วยงาน / เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลลับแล	กลุ่มงาน/งานในโรงพยาบาล
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒.ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตาม ระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความ จำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง ๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้อำนวยการ โรงพยาบาลลับแล	

ข้อเท็จจริ ง กรณีมี ค ว า ม จำ า เป็ น เร ง ต ่ วน แ ล ะ ม ี ป ั ญ หา อ บ ล ร ร ค เพ อ เสน อ ผู้ บ ร ิ ห า ร ๔. แจ ง ผู้ ร อง เร ย น ภ า ย ใน ร ะ ย ะ เว ล ฯ ท ี ก ำ หน ด ๕. ก า ร ต ิ ด ต า ม แก ้ อ ง ร อง เร ย น / ร อง ทุ ก چ ฯ . ร าย ง า น ข้อ เท็ จ จริ ง แ ล ะ Tes n o ค ว า ม เห น ท ี ง ข้อ เท็ จ จริ ง แ ล ะ ข ้อ ก ญ ห မ า ຍ ต ่ อ ผู้ บ ร ิ ห า ร ท ุ ก چ เด อน ๗. ส ง ข ้อม ูล ข ้อ ร อง เร ย น ให ้ ก บ	
--	--

ผู้อำนวยการ โรงเรียน กลับแล้ว เพื่อทราบ ต่อไป	
---	--

๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ
น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่าเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงเรียนกลับแล้ว
จากการให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนกลับแล้วในเรื่องต่างๆดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในโรงเรียนกลับแล้วเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงเรียนกลับแล้ว เนื่องจากไม่มี
ประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือก่อพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนกลับแล้วปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจ
ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมาลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัว
และหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดแล้วได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน(หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้
ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตาม
ความเหมาะสมแล้วได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขต
อำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้อง
ทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$= \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้ข้อยุติ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนที่ียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๙๐	๗๐	๑๐๐

บทที่ ๒

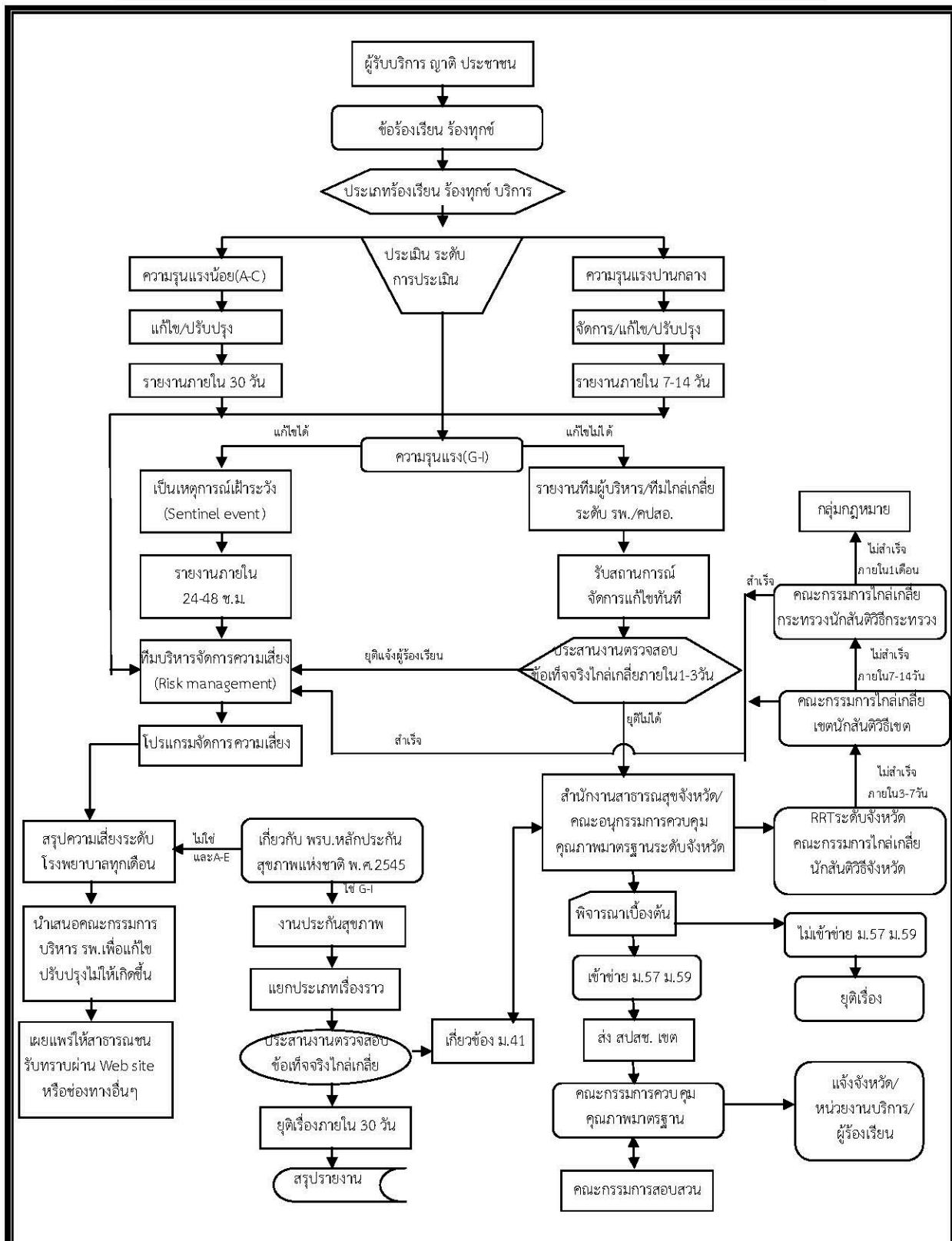
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลลับแลดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของพยาบาลลับนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมาอย่างงานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแล เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและงานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับจะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการท่อไปพร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วันไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน

จะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งนี้ โรงพยาบาลลับแลได้ระบุหน้ากและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างต่อไปกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียนโดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ทั้งนี้โรงพยาบาลลับแล ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบตั้งแต่ร้อยวันถึงสามเดือน ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติโดยงานสิทธิประโยชน์ เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบพร้อมทั้งรายงานซึ่งแจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแลและผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมืองซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

ผังข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป



การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ / สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน

มาโดยสรุป

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือ
เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน โดยประกอบด้วยข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

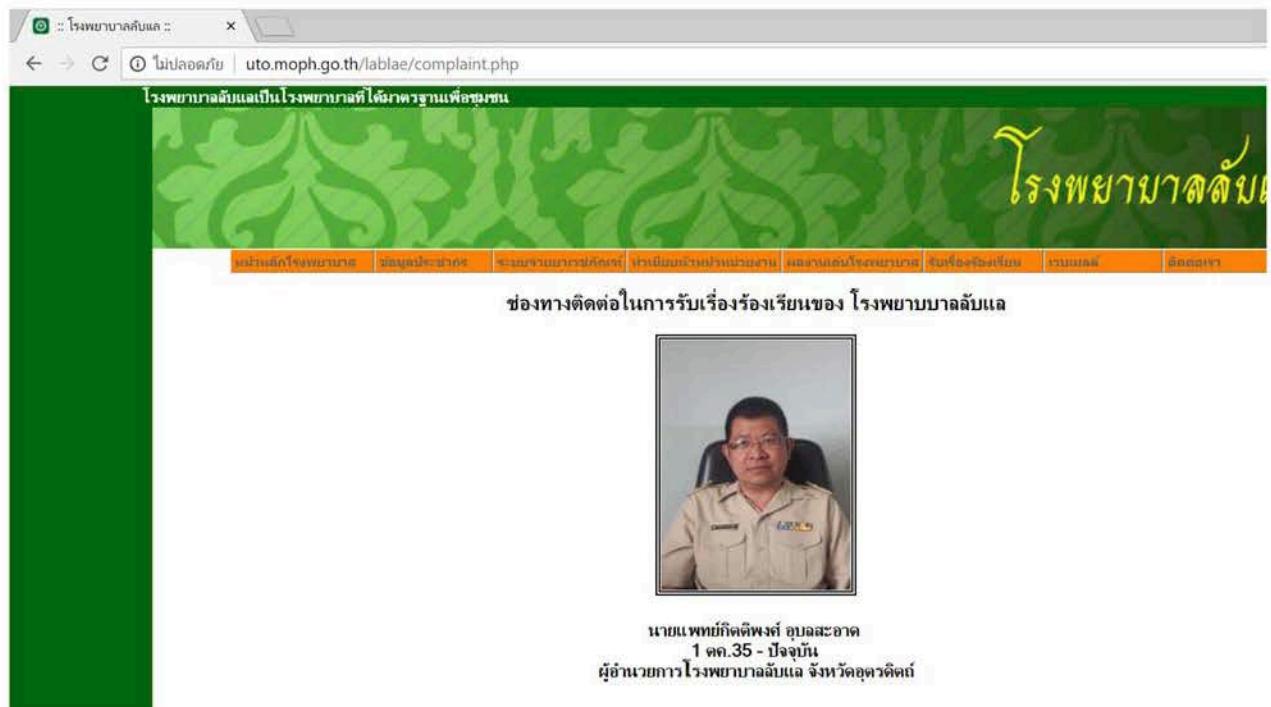
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลับแล ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งานคือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนประสานงาน จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบพร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นี้ จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เวปไซด์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลลับแล uto.moph.go.th/lablae/home.php



สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเวปไซต์

แบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อโรงพยาบาลลับแล

1. ท่านแสดงความคิดเห็นคือ

ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลับแล อื่นๆ(ระบุ).....

2. ท่าน/ญาติของท่านมารับบริการวันที่.....เวลา.....น.

สถานที่ท่านมารับบริการ (โปรดขีดเครื่องหมาย ข้อที่รับบริการ)

การต้อนรับ ประชาสัมพันธ์ จำกัดครัว การทำบัตร แพทย์
 พยาบาลจุดซักประวัติ/หน้าห้องตรวจ ห้องฉุกเฉิน ห้องเจาะเลือด
 ห้องทันตกรรม (ห้องฟัน) ห้องเอกซเรย์ ห้องยา
 ห้องแพทย์แผนไทย ตึกผู้ป่วยใน อาหารผู้ป่วย
 ห้องคลอด ห้องเก็บเงิน ห้องพิเศษ
 ไถเทียม ห้องผ่าตัด คลินิกใจสว่าง
 คลินิกโรคเรื้อรัง เบาหวาน/ความดัน ห้องขาทียอม ห้องทำบัตรทอง/พรบ.
 งานด้านปฐมภูมิและองค์รวม อื่นๆ.....

3. ท่านต้องการ เสนอแนะให้ปรับปรุงดีขึ้น ร้องเรียนเพราไม่เพียงพอใจมาก

สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุง.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงคือ.....

.....

.....

.....

ท่าน ต้องการให้ตอบกลับที่ ชื่อ-สกุล.....
ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ท่านไม่ต้องการให้ตอบกลับ (ท่านติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข/การซี้แจงที่บอร์ด

ประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาล

4. สิ่งที่ท่านประทับใจ คือ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของท่านที่ได้เสนอมา เพื่อการพัฒนาของเราก่อ งานสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลลับแล



