



โรงพยาบาลหนองมะโมง
คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองมะโมง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ.....

(นายสมเกียรติ อุทัยวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทบทวนโดย.....

(นายสมเกียรติ อุทัยวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติโดย.....

(นายไกร กุณฑลภักดีเดช)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๒
วันที่บังคับใช้ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลหนองมะโมง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลหนองมะโมง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองมะโมง

ตุลาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ขอบเขต	2
ช่องทางการร้องเรียน	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	3
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	3
คำจำกัดความ	4
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลหนองมะโมงเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองมะโมงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองมะโมงมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลหนองมะโมง

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลหนองมะโมง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลหนองมะโมงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๒ โรงพยาบาลหนองมะโมง เลขที่ ๑๙๐ หมู่ ๑ ตำบลหนองมะโมง อำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. ขอบเขต

๕.๑ การร้องเรียนการรับบริการกรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความ พิกัด หรือทำให้ต้องมี การกู้ชีพ หรือทำให้เสียชีวิต

- ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับ หัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทันที

- โรงพยาบาลหนองมะโมงจัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมงรับทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รับผิดชอบปัญหาให้สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดชัยนาททราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน ๑ วัน เพื่อบำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๕.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ บริการจากศูนย์บริการ

- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรม ที่ไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น

- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของผู้ ขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

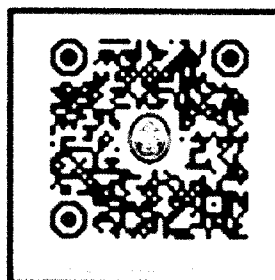
๔) โทรศัพท์ ๐๕๖-๔๖๖๙๙๓ ต่อ ๒๐๒

๕) โทรสาร ๐๕๖-๔๖๖๙๙๔

๖) ทาง Web site ของโรงพยาบาล <https://www.nongmamong.com/>

๗) ร้องเรียนทาง Face book “โรงพยาบาลหนองมะโมง”

๘) ร้องเรียนโดยการสแกน QR Code



/๘. ขั้นตอน...

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลหนองมะโมงเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลหนองมะโมง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๕๖-๕๖๖๙๙๓ ต่อ ๒๐๒/ โทรสาร ๐๕๖-๕๖๖๙๙๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
ทาง Web site : https://www.nongmamong.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
การสแกน QR Code	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลหนองมะโมงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ

๓) ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๔) การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

/คำจำกัดความ...

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ
ผู้รับบริการ	หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป <ul style="list-style-type: none">- ผู้รับบริการ- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดใน ลักษณะเดียวกัน** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน บริษัท/ห้างร้านต่าง ๆ
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนโรงพยาบาลหนองมะโมงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ จดหมาย/ ตู้รับข้อร้องเรียน /Face Book
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

/ข้อร้องเรียน...

ข้อร้องเรียน

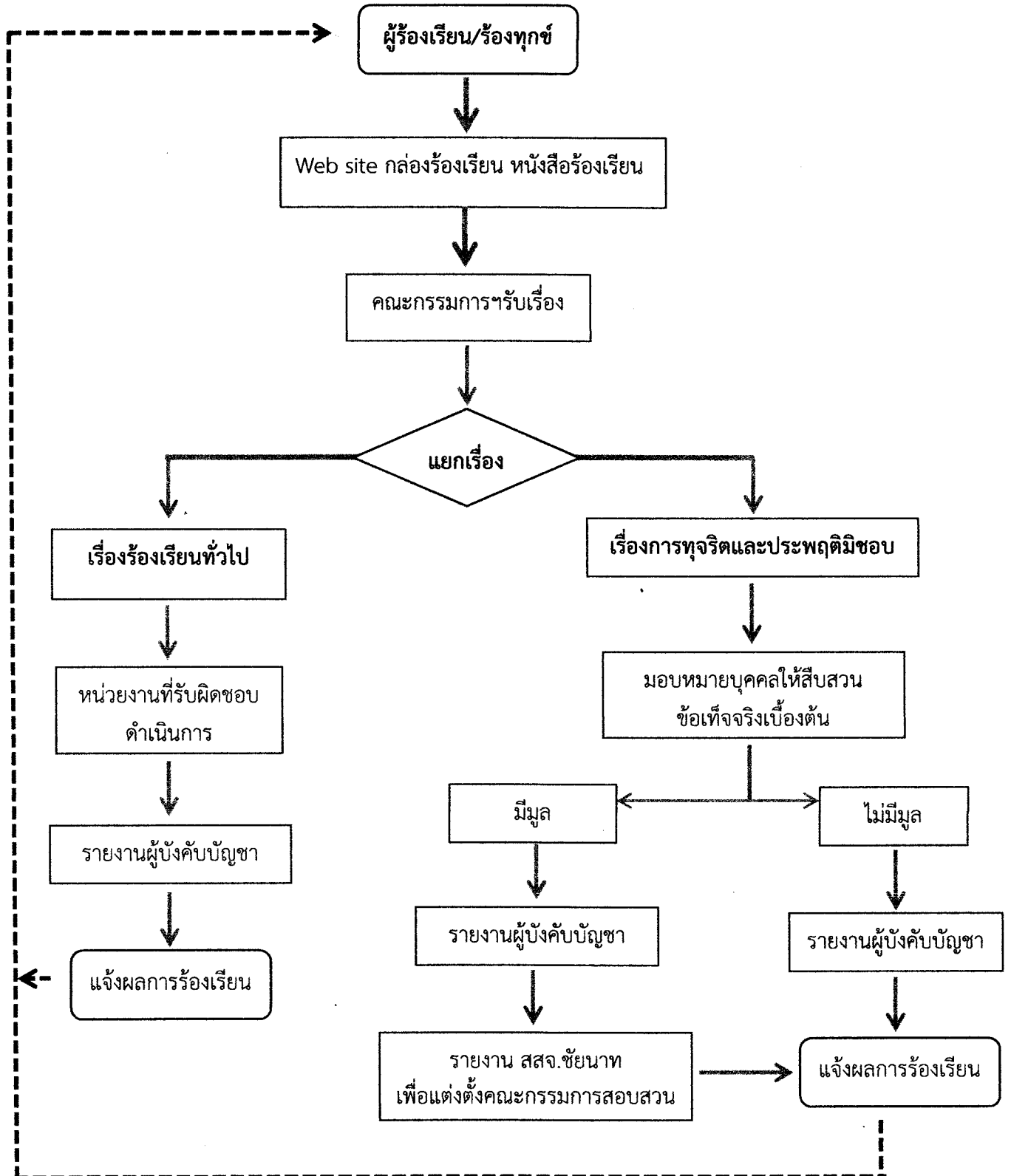
แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท



แบบคำร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลหนองมะโมง

ม.๑ ต.หนองมะโมง ชน ๑๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลหนองมะโมงพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และหากเป็นคำร้องเรียนที่
ไม่สุจริตข้าพเจ้ายินดีรับผิดตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองมะโมง

ม.๑ ต.หนองมะโมง ชน ๑๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึงลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองมะโมงได้รับแจ้งข้อร้องเรียนของท่านนั้น
ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้ง
คัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง