

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิधिปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางารับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ ที่ สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๑. คำนียาม	๒
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๗
ภาคผนวก	

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับ บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มี ความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับ ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมี ประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ

๑. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

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

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอก เวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับ การ กระทำการ ใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตาม อำนาจหน้าที่เพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับ เข้าไปมี ส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการ ดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับ ตนเองหรือ พวกพ้อง ทำให้มีการใช้ อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริต ก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่า ทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ ของ ตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการ ขัดกัน ระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับ ประโยชน์ส่วนรวม

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขัดแย้งเพียงพอที่
สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว
ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้
ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บ
เป็น ฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม
ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒
ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี
คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ เลขที่ ๒๖๙ ม.๑๑ ตำบลบ้านแดง อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๒๕๘๑๑๑ ต่อ ๑๒๗ โทรศัพท์สายตรง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๔ กล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

๑.๕ ทาง Facebook : โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

๑.๖ Email : phibunrakhospital@gmail.com

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

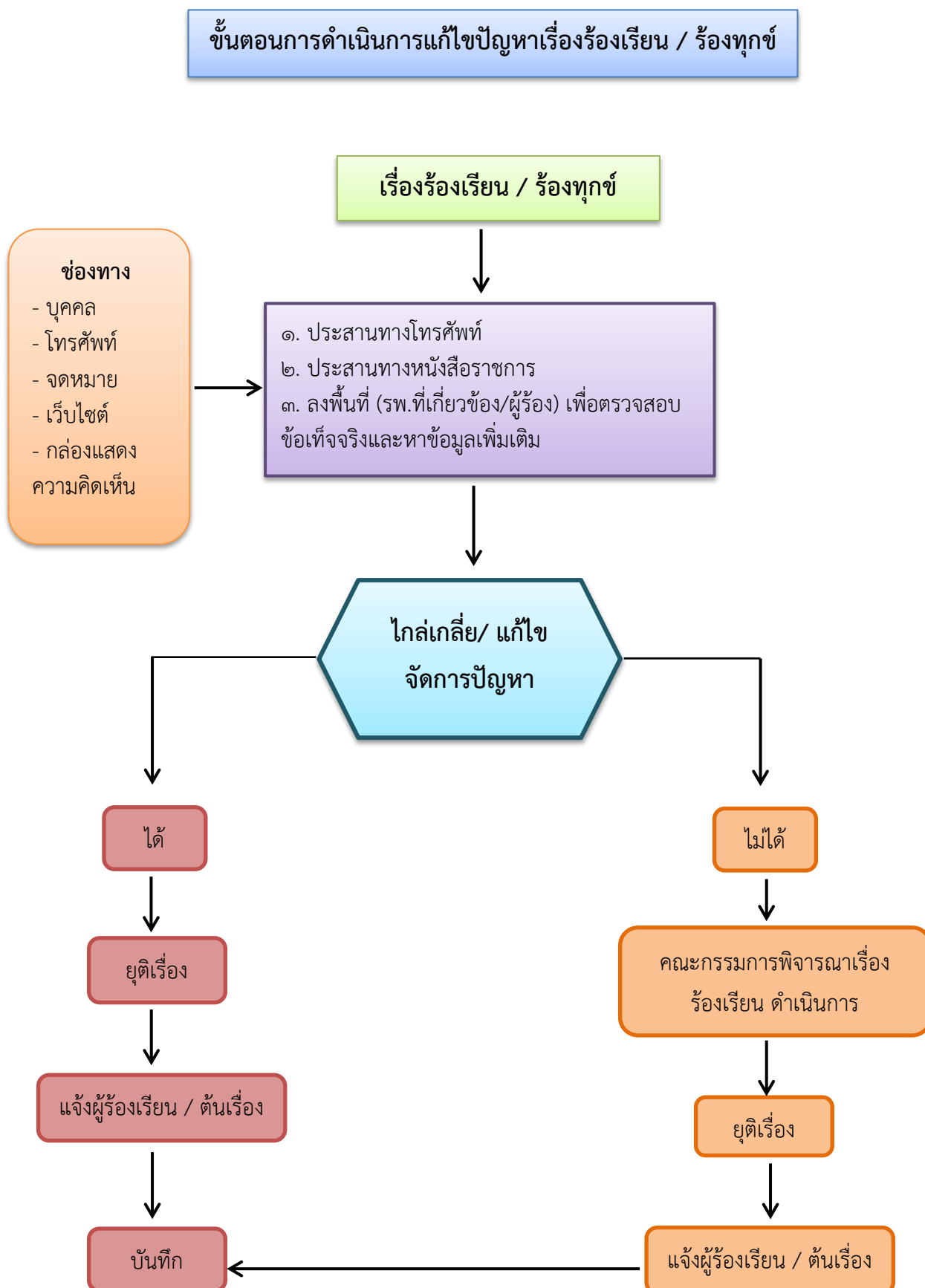
๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่ โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ ทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
ที่ ๖๒/๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ด้วยพระราชนิพนธ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเอกภาพด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม เอื้อให้งานบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนบรรลุสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ มีรายชื่อดังนี้

๑. คณะกรรมการด้านการรักษาการให้บริการและเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย

๑. นางสาวอรุณโรจน์ อุ่นใจ	นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางศิริพร สมโภชน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวภนิดา ดงบังสถาน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางพรพิศ แวศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวอศิราภ มีคำแสน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสุดาจันทร์ ชูริดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๗. นางรุ่งฤดี ปลัดทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทและภารกิจ

๑. กำหนดมาตรการขั้นตอน และแนวทางเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านการรักษา การให้บริการและเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และลำดับความสำคัญของการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ให้คำปรึกษา แนะนำ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ ในโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ เกี่ยวกับการจัดการ และแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล

๕. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น และประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก

๖. รายงานกรรมการใกล้เคียงพิจารณาข้อร้องเรียน กรณีต้องเจรจาใกล้เคียง
๗. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘. ตอบกลับผู้ร้องเรียน
๙. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมรับเรื่องร้องเรียน สปสช.
๑๐. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
๑๑. รวบรวมข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
๑๒. รายงานข้อร้องเรียน ต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในโรงพยาบาล (Q&S) เพื่อรายงานกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน
๑๓. ผู้ประสานงาน รับเรื่อง ม.๔๑ (กรณีผู้รับบริการ) และ ม.๑๘ (๔) (กรณีผู้ให้บริการ) ประสานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
๑๔. ปฏิบัติราชการอื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ มอบหมาย

๒. คณะกรรมการด้านการจัดซื้อ/จัดจ้าง

๑. นายแพทย์ธนพล กลิ่นไทย	นายแพทย์ปฏิบัติการ	ประธานกรรมการ
๒. นางณัฐศรินทร์ อัจฉนนท์ลา	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางสาวชลิดา พลไทย	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๔. นางสาวบริพัตร บัวโต	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๕. นางพัชรินทร์ พึ่งคำนวน	เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๖. นางสาวณิศา ดงบังสถาน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๗. นางนฤมล สุระชน	เจ้าพนักงานพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทและภารกิจ

๑. กำหนดมาตรการ ขั้นตอน และแนวทางเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการจัดซื้อ/จัดจ้าง ของโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
๒. กำหนดหลักเกณฑ์และลำดับความสำคัญของการพิจารณาจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ปฏิบัติราชการอื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวอรุณโรจน์ อุ่นใจ)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์



ประกาศโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
เรื่อง การเปิดช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์

ด้วยโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ ได้จัดทำช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้มีการ
จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ได้อย่างสะดวก
รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง จึงได้จัดช่องทางเพื่อให้บริการให้กับประชาชน ดังนี้

๑. การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒- ๒๕๘๑๑๑ ต่อ ๑๒๗
๓. ทางเพจ Facebook โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์
https://www.facebook.com/PiboonrakHospital/?epa=SEARCH_BOX
๔. ช่องทางจดหมายทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๖๙ หมู่ ๑๑ ต.บ้านแดง อ.พิบูลย์รักษ์
จ.อุดรธานี ๔๑๑๓๐
๕. ช่องทาง E-mail : phibunrakhospital@gmail.com
๖. ช่องทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์ : <http://pbrhospital.ddns.net:๕๕๐๐/website/>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวอรุณโรจน์ อุ่นใจ)
นายแพทย์ชำนาญการ
รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิบูลย์รักษ์