



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลสร้างคอม

โทรฯ ๐-๔๒๒๗-๖๒๓๑

โทรสาร ๐-๔๒๒๗-๖๑๕๗

www.skhos.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลสร้างคอม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับ ความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทุกปี อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสร้างคอม

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสร้างคอม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอมมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลสร้างคอมรับทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานโรงพยาบาลสร้างคอมเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสร้างคอมจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ

บุคคลหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากผู้ร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสร้างคอม ๑๐๙ หมู่ที่ ๔ บ้านโพธิ์ซ้อง ตำบลสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๖. คำจำกัดความ

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลสร้างคอม

“ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลสร้างคอม

“ เรื่องร้องเรียน ” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

“ ผู้ร้องเรียน ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

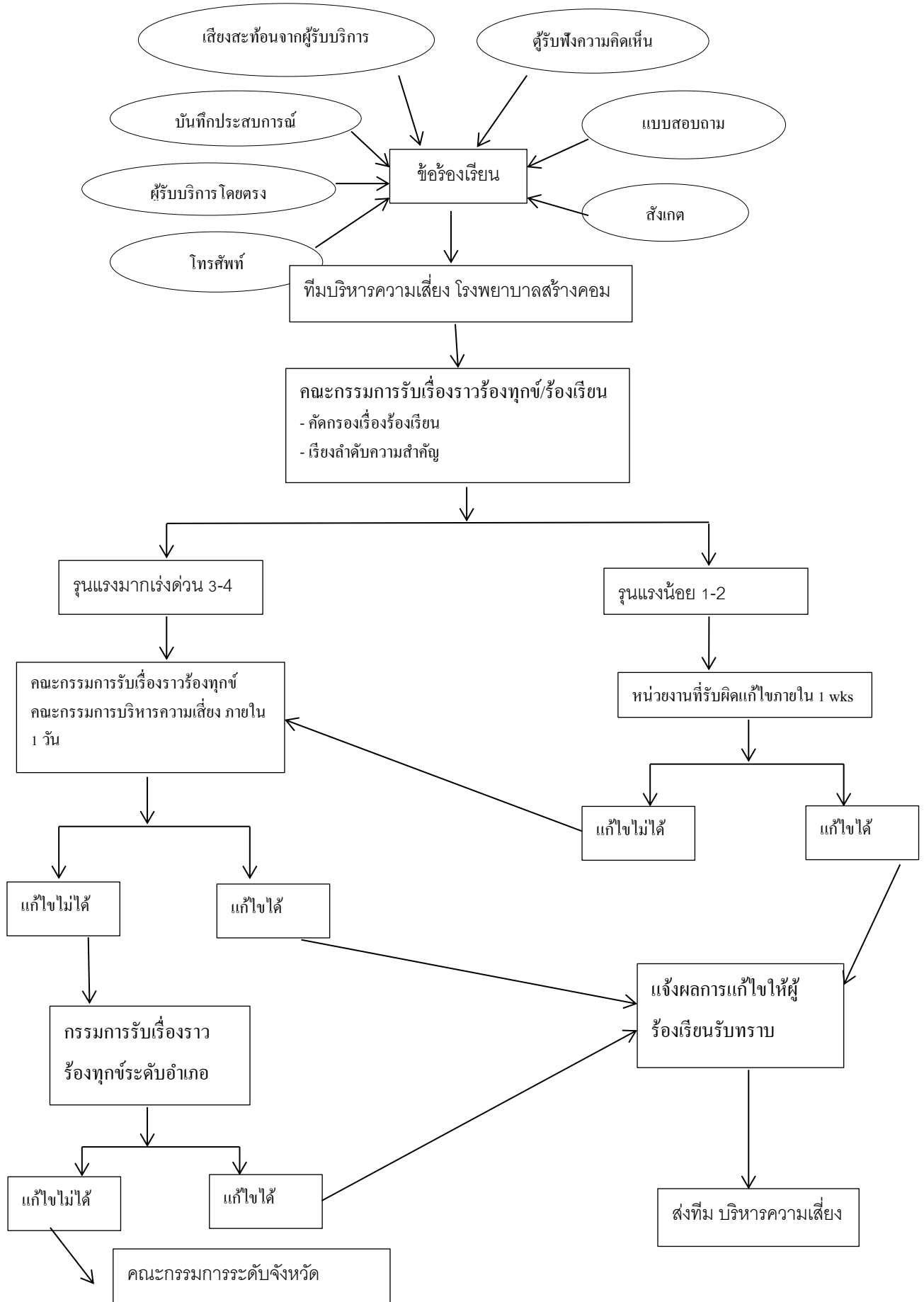
“ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Line/เว็บไซต์/Face book เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน

ผังกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสร้างคอม
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนและผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลสร้างคอมเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสร้างคอม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์(๐๔๒)๒๗๖-๒๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๖. บัตรสนทนที่ใส่กล่อง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

-ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๒.๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑๒.๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูล

๑๒.๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรีกษา ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑๒.๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

ในกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องราวดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน ในกรณีผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม โทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑

ต่อ ๑๓๕

๑๒.๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑๒.๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๑๒.๒.๓. แยกประเภทงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าการเงินเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

ในกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสร้างคอมจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องราวดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒

วัน ในกรณีผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม โทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑ ต่อ ๑๓๕

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสร้างคอม

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๗๖-๒๓๑ ต่อ ๑๓๕
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๒๗๖-๑๕๗
- เว็บไซต์ www.skhos.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสร้างคอม

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ขอร้องเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสร้างคอม

