

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลขุนหาญ
จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการความเสี่ยง

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	๕

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงพยาบาลขุนหาญ ทุกระดับ กำหนดมาตรการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนากระบวนการ รวมถึงส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการทุจริตโดยมี ๖ ช่องทางประกอบด้วย ๑) ตู้รับความคิดเห็น ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ที่ www.Khunhanhos.go.th ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan ๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทุเดย์ ๕) กล่องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๖๓๗๔๖๘ ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnance) ” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การดูแลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governnance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑) จัดตั้งคณะกรรมการด้านการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้องบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น เสร็จจากไล่เกลี้ยด้วยสันติวิธี กรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารต่อไป

๒) กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ได้แก่

-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน

พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๓) ประสานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดของส่วนราชการ

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ผู้รับความคิดเห็น
- ๒) เว็บไซต์ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ ที่ www.Khunhanhos.go.th
- ๓) เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลขุนหาญ Th.-Th. Facebook.com.Khunhan
- ๔) กลุ่มไลน์ ขุนหาญ ทุเดย์
- ๕) กล่องรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขุนหาญ
- ๖) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๓ ๗๔๖๘

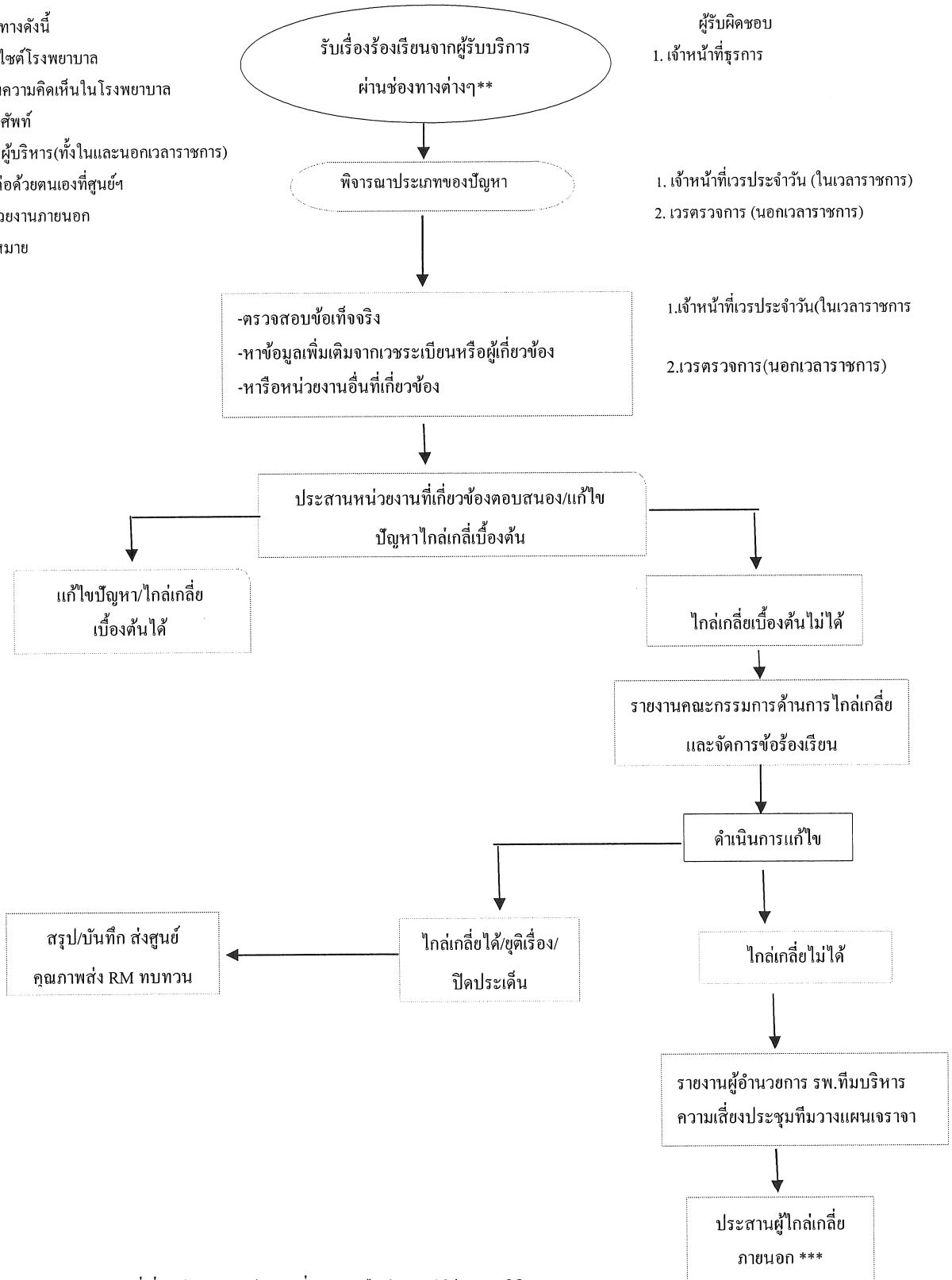
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๕) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
- ๖) การให้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

*ช่องทางดังนี้

- เว็บไซต์โรงพยาบาล
- ผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล
- โทรศัพท์
- ผ่านผู้บริหาร(ทั้งในและนอกเวลาราชการ)
- ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ
- หน่วยงานภายนอก
- จดหมาย
- ฯลฯ



** หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง - ทีมใกล้เคียง - เครือข่ายสันติวิธี - นิติกร

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลขุนหาญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่เข้ามา
มายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	- กรณีเรื่องไม่ซับซ้อนภายใน ๑ วัน ไม่เกิน ๗ วันทำการ	- กรณีเรื่องซับซ้อนไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน		
ร้องเรียนผ่านไลน์	ทุกวัน		
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน		

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขุนหาญ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลขุนหาญพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด
- ๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)