



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลยางสีสุราช

โรงพยาบาลยางสีสุราช

อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

043-729171-2 ต่อ 106 /[Http://yangsihospital.com/](http://yangsihospital.com/)

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลยางสีสุราช ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่างๆด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

จึงจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

คำนำ	หน้า
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๒
นิยามของคำสำคัญ.....	๑-๒
หน้าที่รับผิดชอบ.....	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน.....	๔
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน.....	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๕
มาตรฐาน.....	๕
เอกสารอ้างอิง.....	๖

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลยางสีสุราชได้เน่นการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลยางสีสุราชใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นิยามของความสำคัญ

“ผู้มารับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลยางสีสุราช

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำงาน การให้บริการของโรงพยาบาลยางสีสุราช

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนท้ไ้ส่งกล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

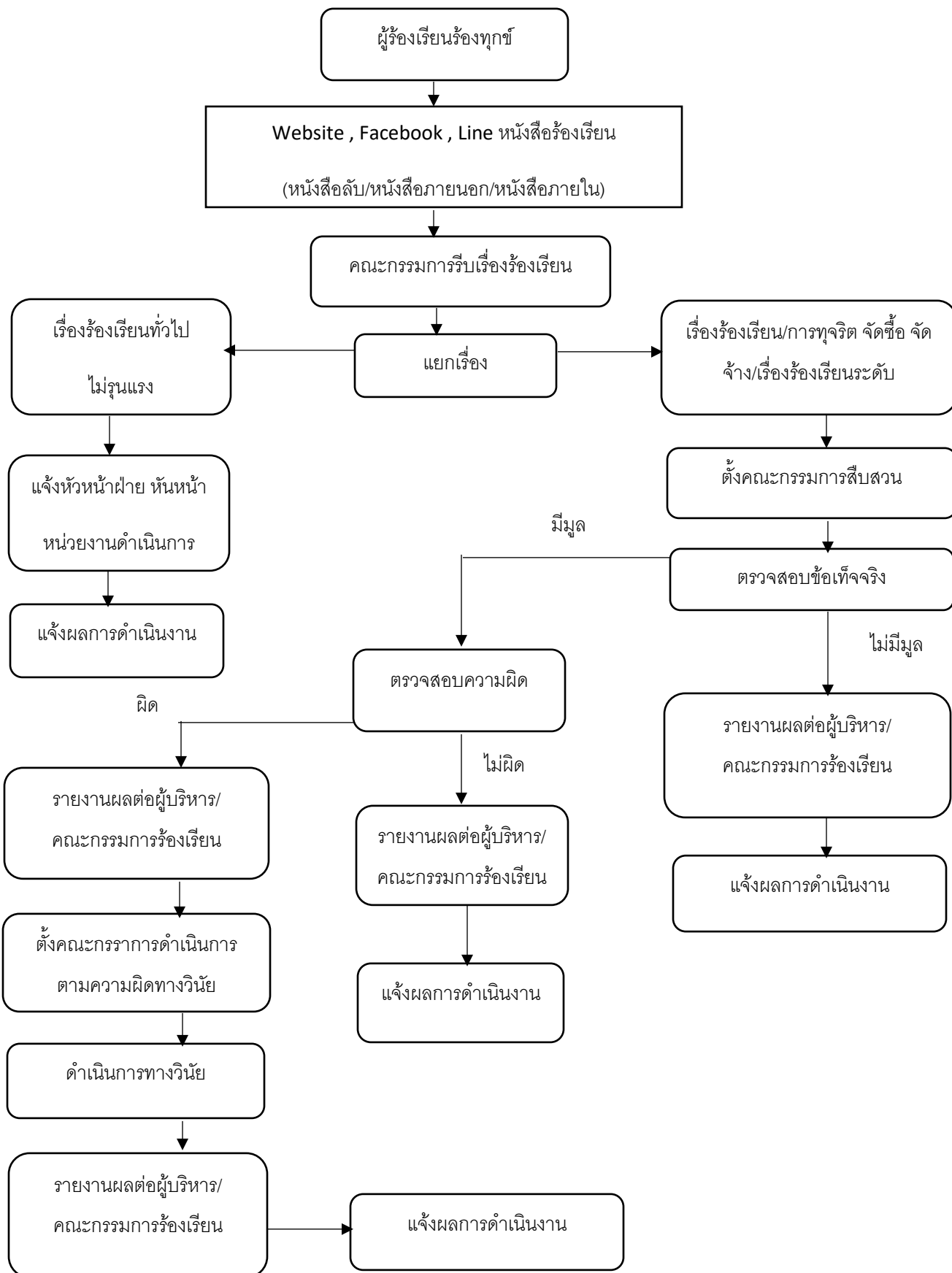
“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือนดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

“การติดตามประเมินผล” หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินงานร้องเรียนร้องทุกข์ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	การตรวจสอบ
1. /Http://yangsihospital.com/	ในเวลาราชการ 08.00 น.
2. ทางโทรศัพท์ ในเวลาราชการ 043 729171-2 ต่อ 106	ในเวลาราชการ 08.00 น.
3. ทางโทรศัพท์ นอกเวลาราชการ 088-5636840	ตลอด 24 ชั่วโมง
4. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช อ.ยางสีสุราช จ.มหาสารคาม 44210	ในเวลาราชการ 08.00 น.
5. อีเมล : ning_mayurachat@yahoo.com	ในเวลาราชการ 08.00 น.
6. Facebook โรงพยาบาลยางสีสุราช	ในเวลาราชการ 08.00 น.
7. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ในเวลาราชการ
กล่องรับความคิดเห็นในโรงพยาบาล	ทุกวันจันทร์/ศุกร์ 08.00 น.

การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะอยู่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดเพื่อให้สามารถตอบกลับผู้ร้องเรียนได้ หรือหากผู้ร้องเรียนเขียนมาจากบ้านก็ใช้เป็นเรื่องร้องเรียนได้

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพระบบการให้บริการของหน่วยงาน พฤติกรรมบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยเบื้องต้นทำเอกสารการร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไข ปรับปรุงและทำบันทึกข้อความแจ้งแก่ผู้บริหารให้ทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ขอความเป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนจากการได้รับการบริการของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน / หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่โรงพยาบาลดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานรับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โทร ๐๔-๓๗๒๙๑๗๑-๒
ที่ มค.๐๐๓๓.๓๐๑/๑๑/๗๖ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ ข้อมูลโรงพยาบาลยางสีสุราชบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

๑.ต้นเรื่อง

ด้วย โรงพยาบาลยางสีสุราช ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณภาพคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) เพื่อดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒.ข้อกฎหมาย/ระเบียบ

ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ ๒๕๔๐ โดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขดำเนินการนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจัดแสดงในศูนย์ข้อมูลข่าวสารและเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓.ข้อพิจารณา

เพื่อให้โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและภารกิจของโรงพยาบาลตาม มาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขดำเนินการนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจัดแสดงในศูนย์ข้อมูลข่าวสารและเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตประกาศเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาล เพื่อประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานและป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลยางสีสุราช ต่อไป โดยรายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

(นางศรีสุตา บัญญ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

คำสั่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

- อนุญาต

(นายบัณฑิต หวังสันติวงศ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
 ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยางสีสุราช
 ตามประกาศโรงพยาบาลยางสีสุราช
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยางสีสุราช

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลยางสีสุราช	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลยางสีสุราช
วัน/เดือน/ปี	๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ	เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลยางสีสุราช บนเว็บไซต์
<p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>ขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน ๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH ๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ ๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔ ๖. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน ๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม ๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน ๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง 	
Link ภายนอก
<p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p>	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ศรีสุดา บัวบุญ (นางศรีสุดา บัวบุญ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง บัณฑิต หวังสันติวงศา (นายบัณฑิต หวังสันติวงศา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ศรีสุดา บัวบุญ (นางศรีสุดา บัวบุญ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	