

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนเรื่องการทำทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางกระพุ่ม

โทร. ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

โทรสาร ๐๕๕-๓๙๑๐๘๑

<http://www.bkthosp.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลบางกระทุ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	๓
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
ขอบเขต	๓
- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
- กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคู่มือ ตรวจสอบประเมินหลักฐานตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ได้ติดตามการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงาน โดยนำหลักการของการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสและการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและให้การบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- ๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกระพุ่มใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางกระพุ่มทราบ กระบวนการ
- ๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ บริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๓.๑.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาล บางกระพุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โทรศัพท์

๐๕๕-๓๘๑๐๖๑

๓.๒ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระทุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โทรศัพท์

๐๕๕-๓๘๑๐๖๑

๔. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบางกระทุ่ม

เลขที่ ๑๐๐ หมู่ ๑๑ ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๑๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอบางกระทุ่ม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล บางกระทุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุค

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

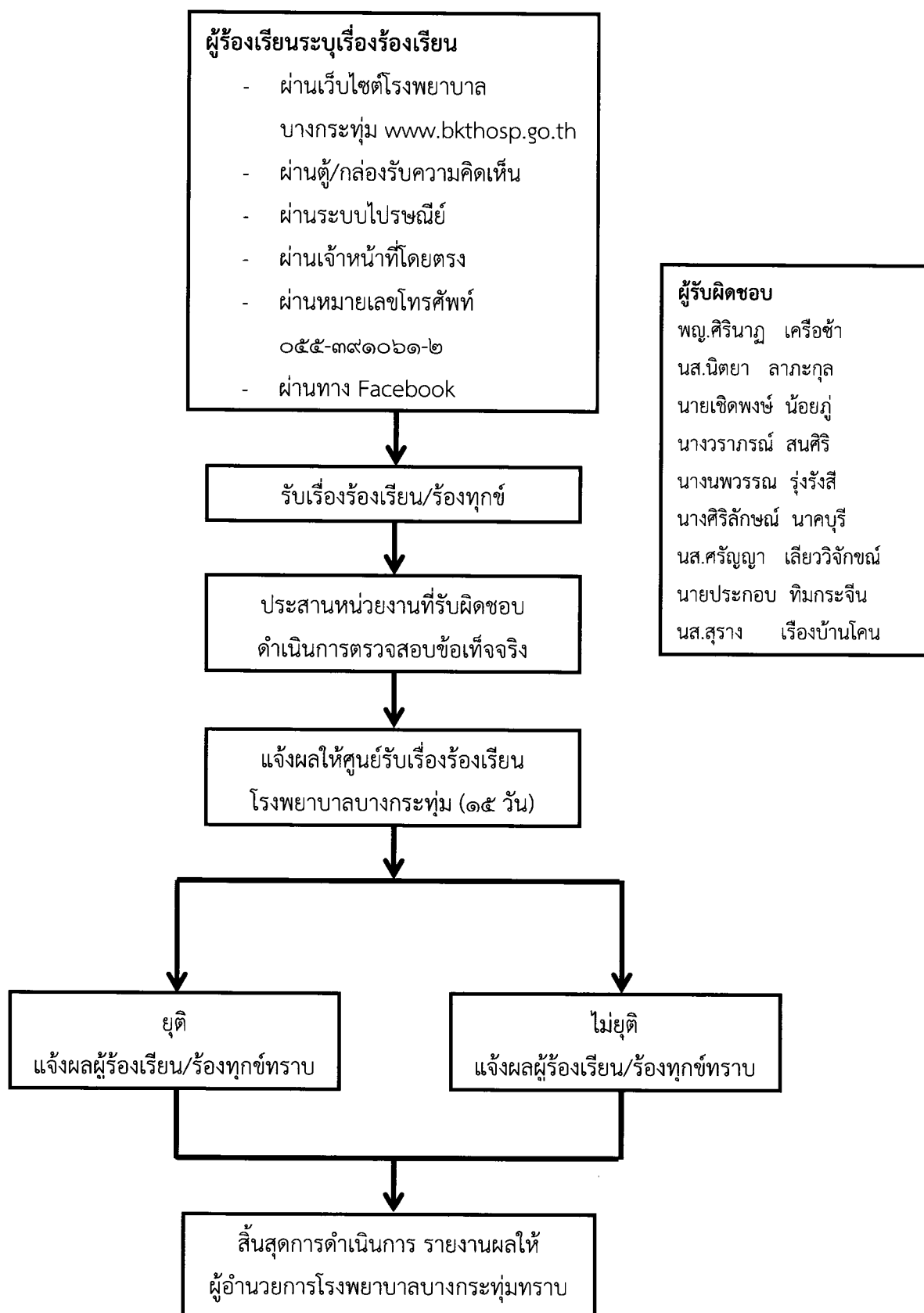
ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางโรงพยาบาลบางกระทุ่ม

๑. ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระทุ่ม www.bkthosp.go.th
๒. ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
๓. ผ่านระบบไปรษณีย์
๔. ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง
๕. ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒
๖. ผ่านทาง Facebook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
 - ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางกระพุ่ม ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระพุ่ม www.bkthosp.go.th	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านตู้/กล่องรับข้อความคิดเห็น	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านระบบไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	