หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางมูลนาก

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางมูลนาก จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตาม นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อสนองตอบต่อนโยบายด้านผู้รับผิดบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบาย หลัก คือ สร้างและพัฒนากระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่อง ร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่ง จุดมุ่งหมายสำคัญใน การดำเนินการคือ การนำหลักธรรมมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และ ความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมา ดำเนินการนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลบางมูลนาก ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบ กับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆด้าน และ ก่อให้เกิดการขยาย บริการสาธารณะในทุกๆด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการ ตอบสนองต่อปัญหาการ ดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ใน รูปแบบต่างๆทั้งที่ถูกต้องตาม กฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของ ปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อการ ดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วน ราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะกลับต้อง กลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่างๆ ทั้ง ที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่าง ประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่ เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการ ประสานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันการที่ประชาชน แสดงความคิดเห็น ติชม หรือร้องเรียน การ ดำเนินงานของรัฐนั้น ถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้ทราบ ถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจ ของภาครัฐที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุดอันเป็นการประเมินผลกระทบด้าน ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญในการพัฒนา ประเทศประการหนึ่ง คือการ ดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของกระทรวง สาธารณสุขที่มีภารกิจงาน เกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความ เสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหมายของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลการ ตรวจรักษาโรคที่ย่อมมี ข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน อย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ใน ชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐาน ปัญหามาจาก ความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนวิธีประเมินผลกระทบเพื่อ ปรับปรุง พัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ และความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้อง ถือว่า สิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็น ธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

โรงพยาบาลบางมูลนาก ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่อยู่ใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางมูลนาก เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียนร้อง ทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนใน ฐานะ องค์กรบริหารควบคุมกำกับโรงพยาบาลบางมูลนาก

๒. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางมูลนาก ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด

๓. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาตามลำดับ

๔. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๕. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและ สร้าง

ความพึงพอใจต่อประชาชน

๖. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี

๗. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๘. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูล ให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา

๙. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๑๐. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารโรงพยาบาลบางมูลนาก

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางมูลนาก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางมูลนากมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางมูลนากทราบระบวนการการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระบบรองรับ บริการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหา ตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลบางมูลนาก กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน

๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๔ คน นอกเวลาราชการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจากคณะกรรมการบริหารจำนวน ๑๐ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานเป็นมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ

๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Data Center ระบบ๗(ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รายงานความเสี่ยงใน Hosp-XP และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา๕๗,๕๙ และ ม๔๑

๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาคีที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคีต่างๆในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิ์โดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คืนข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิ์ตามพรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ / ขออนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาตถือว่ายุติ

-ในกรณีที่เกินความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ทางโทรศัพท์ /โทรสาร ๐๕๖-๖๓๓๔๐๙

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑.บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางมูลนากทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้นแล้วส่งต่อให้มูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒.จดหมาย จากตู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการ งานธุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสี่ยง)

๓.โทรศัพท์ จุดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการถึง ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่หน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์รับเรื่อง กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยสำเร็จ/หรือไม่

สำเร็จ รายงานเข้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในวันถัดไป เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้งผลต่อผู้ร้องถือว่ายุติ

๔. สื่อOnline ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Onlineส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕. บัตรสนเทศ/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบ

๒.๑ บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนการประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่ติดใจถือว่ายุติ

- กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางมูลนากรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนๆ ส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๙ ตำบลหอไกร อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ๖๖๑๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจา ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอบางมูลนาก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

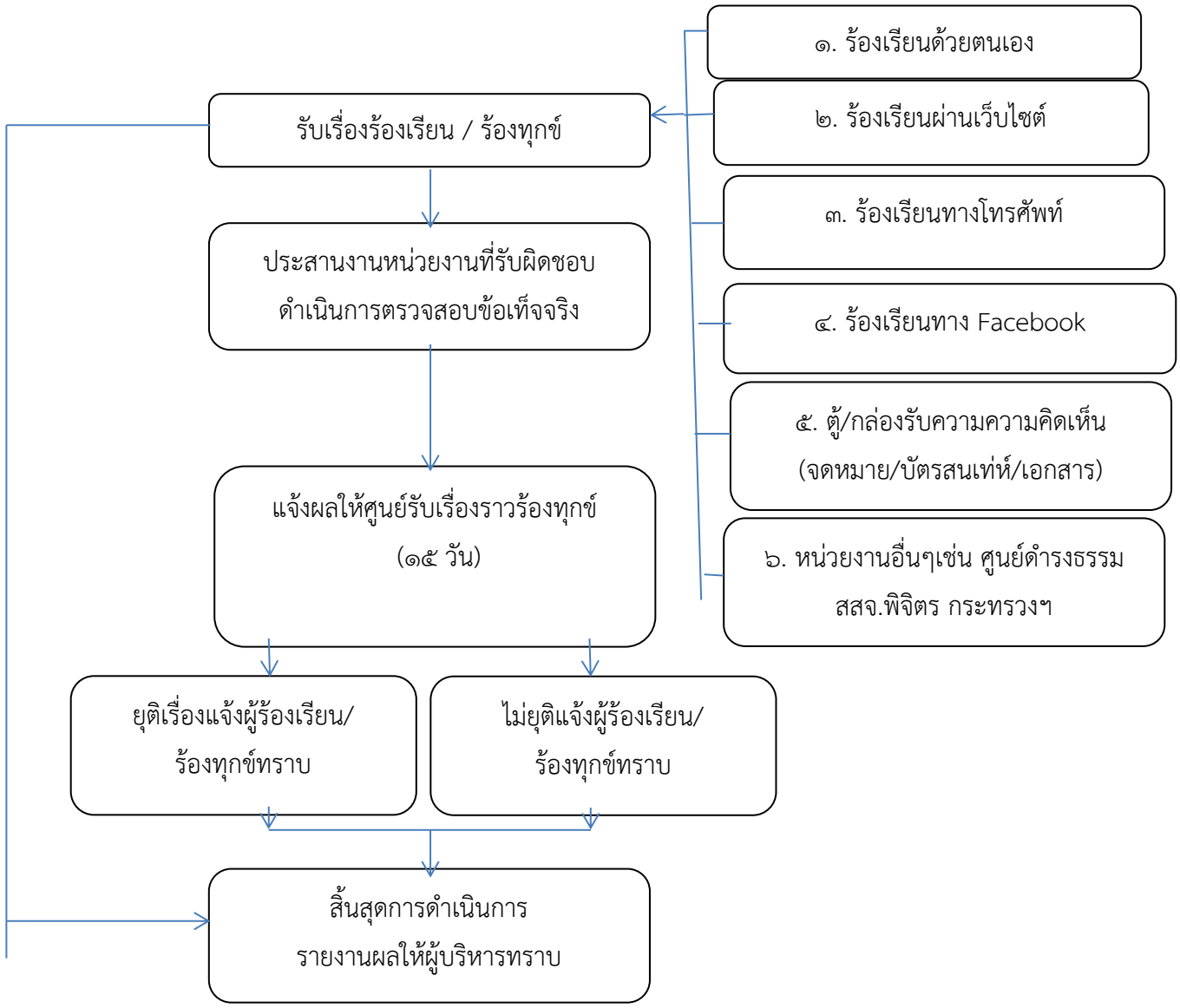
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบางมูลนาก (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๖๓๓๔๐๙
๕. ร้องเรียนทาง Face Book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางมูลนาก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	แจ้งผลภายใน ๑๕ วัน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ศูนย์ดำรงธรรม สสจ.พิจิตร	ทันทีที่รับเรื่อง	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานรายเดือน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ....

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางมูลนากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง..... .....

....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน ๒

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางมูลนากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.