



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗./ ๕๓ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

เรื่องเดิม


ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าจัดข้อร้องเรียนและการใกล้ชิดทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ ๑๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้มีคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมโปร่งใสในการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อพิจารณา

ในการนี้ ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ คู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน คำสั่งจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน คำสั่งมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงาน รับทราบแนวทางการปฏิบัติการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย


(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ปี พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัด และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

และจัดการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

ผู้จัดทำ

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็วพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ก็กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนี้ยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๙๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นสิ่งยงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๒. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามตามกฎหมาย นโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด

๓. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ

๔. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๕. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

๖. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยสันติวิธี

๗. จัดระบบพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๘. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบครัวกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ทุกแห่ง

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องราร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นการบัตรสันทัด (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวมหรือสาธารณชน ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้

๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์

๕. เว็บไซต์ระบบร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

<http://www.lomkaohospital.com>

๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๑๘๐ หมู่ ๑ ตำบลนาแซง อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๑๒๐

๗. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๐ ๙๐๕๕ ต่อ ๑๒๒

๘. โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๐ ๙๘๔๕

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่ม ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีผลการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษหมายถึงเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้

มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้

ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่มีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน

ข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ร้องเรียนการให้บริการ
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้าง	เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	เช่น ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในด้านพฤติกรรมบริการ	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต เบิกค่าใช้จ่าย - มีการโจรกรรม/ลักขโมย - การทุจริต
๓. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการด้านการรักษาพยาบาล
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่านอกเหนือทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่น ไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ

๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๒. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าโดยตรง

๓. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน

การดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้

พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงานดำเนินการตรวจสอบสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๓. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการศูนย์โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

(๓) ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการสั่งการ

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ขอขยายระยะเวลาต่อประธานศูนย์หรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผู้ ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล-

ในกรณีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกกระยะ ๓ เดือน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา ส่งการต่อไป

หน้าที่ของ “ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ”

“ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา สั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ” เลขที่ ๑๘๐ หมู่ ๑ ตำบลนาแซง อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ๐๘๖-๙๓๐๓๖๓๖ หรือโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หมายเลข ๐๕๖-๗๐๙๕๕๕ ต่อ ๑๒๒

(๔) ทาง <http://www.lomkaohospital.com>

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ประเภทของการจัดการกระบวนการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการศูนย์โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

(๓) ประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการสั่งการ

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ขอขยายระยะเวลาต่อประธานศูนย์หรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผู้ ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล-

ในกรณีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกกระยะ ๓ เดือน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา สั่งการต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
056-709555 ต่อ 122

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า