

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลป่าดงเบงช่าร์
จังหวัดสงขลา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๑ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart)	๒
บทที่ ๓ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓

บทที่ ๑ บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของ โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ