

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



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 สม่าเสมอ 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
- ส่วนงานและผู้รับผิดชอบ	
- ช่องทางการร้องเรียน	
- กรณีการร้องเรียนด้วยตัวเอง	
- การพิจารณาข้อร้องเรียน	
- ระยะเวลาในการดำเนินการ	

บทที่ ๑

บทนำ

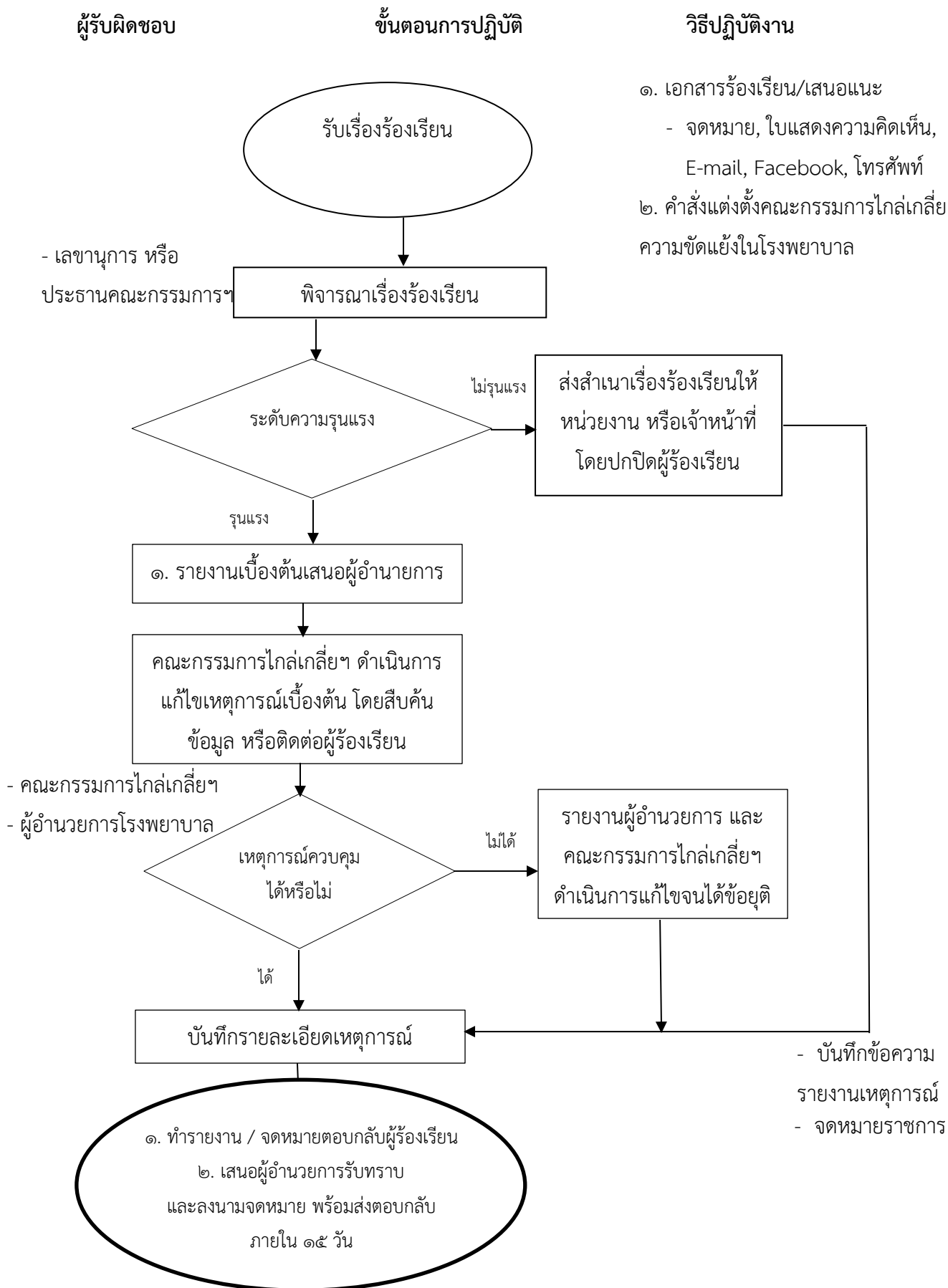
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน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

วัตถุประสงค์

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

บทที่ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (Flow chart) โรงพยาบาลปาดังเบซาร์



บทที่ ๓

แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. ส่วนงานและผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๒ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
- ๑.๓ คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์หลักประกันและบริหารจัดการความขัดแย้งโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
- ๑.๔ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ตามโครงสร้างการบริหาร
- ๑.๕ ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ๒.๑.๑ Facebook : padang-besar Hospital
- ๒.๑.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๑.๓ ทางไปรษณีย์ : ๔๒ หมู่ ๙ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา ๙๐๒๔๐
- ๒.๑.๔ <http://www.padangbesarhospital.com>
- ๒.๑.๕ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. กรณีการร้องเรียนด้วยตนเองสามารถดำเนินการได้ ๒ ช่องทาง

๑. ร้องเรียนด้วยวาจา โดยให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน
๒. การร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถติดต่อได้
 - ระบุเรื่องซึ่งเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง

- ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน
- บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์

๓.๑.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ
- คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงาน

ผู้อำนวยการ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมายพร้อมส่งตอบกลับ ภายใน ๑๕ วัน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
ตามประกาศโรงพยาบาลปาดังเบซาร์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....</p> <p>หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>.....</p> <p>Linkภายนอก :-.....</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>อนุสรฯ ตำบลัน (นางสาวอนุสรฯ ตำบลัน) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ศุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล (นายศุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ วันที่.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>จุฑามาส แนวบรรทัด (นางสาวจุฑามาส แนวบรรทัด) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕</p>	

