

คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน



โรงพยาบาลบึงสามพัน
จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงสามพัน ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นการพัฒนาในการจัดดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ตามแนวทางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการซื้อร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาล และรายงานผลการดำเนินการต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และจัดเก็บผลการจัดการซื้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการซื้อร้องเรียน คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการซื้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการซื้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการซื้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลบึงสามพัน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ วัตถุประสงค์	๓
๑.๒ ขอบเขต	๔
๑.๓ คำจำกัดความ	๕
๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๗
๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๙
๑.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๑๐
๑.๗ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๑.๘ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๑
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๑
๑.๙ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๒
๑.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๒
๑.๑๑ สูตรการคำนวณ	๑๓
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑๓
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๕
๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน	๑๖
ภาคผนวก ก.	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบึงสามพัน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๗ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต้องปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๕) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖) เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานโดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๑.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงสามพันประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๒. ร้องเรียนการให้บริการ

โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่โรงพยาบาลบึงสามพัน และหรือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบึงสามพัน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๑๖๐
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๓๑๒๘๔-๕, ต่อ ๑๑๙
- โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖ ๗๓๑๒๘๕, ต่อ ๑๖๗
- FB โรงพยาบาลบึงสามพัน

๑.๓ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลบึงสามพันรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียนซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลบึงสามพันร้องเรียนต่อ ช่องทางต่างๆในเรื่องต่างๆดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในโรงพยาบาลบึงสามพัน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาตหรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลบึงสามพันเนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของโรงพยาบาลบึงสามพันปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษหมายถึงเรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบึงสามพันเรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลบึงสามพัน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบึงสามพัน

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงสามพัน

การตอบสนองหมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ระยะเวลา ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผลหมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลบึงสามพัน

๑. ร้องเรียนทุจริต/ประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการทั่วไป

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนทุจริต/ ประพฤติมิชอบใน หน้าที่ราชการของ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลบึงสามพันได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบึงสามพัน ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบึงสามพัน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงสามพัน เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น	เช่นการทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ , การใช้รถยนต์ราชการ , ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรม ฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบึงสามพัน	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ , มาตรฐานการรักษา

๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบึงสามพัน
- ๒) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลบึงสามพันช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลบึงสามพันโดยตรง
- ๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่๑นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่๑จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้นนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการพ.ศ ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนเช่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้ง

เบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- ๑) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- ๒) เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน
- ๔) หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๗ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๗
- ๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๔) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๘) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๘ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: สั่งการมอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ๒) ผู้อำนวยการโรงพยาบาล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาผลการตรวจสอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงานดำเนินการตรวจสอบสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- ๔) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลบึงสามพัน

หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๓. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในคณะกรรมการฯ	๑. กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนทั้ง ๓ ประเภท ให้ชัดเจน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง ๗. สรุปรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหาร ทุก 3 เดือน

๑.๙ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลบึงสามพันเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ หรือทุจริตต่อการทำหน้าที่
- ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลบึงสามพันเนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบึงสามพันปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน(หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่นพ้นวิสัยการดำเนินการ และขอเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้ แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน = $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

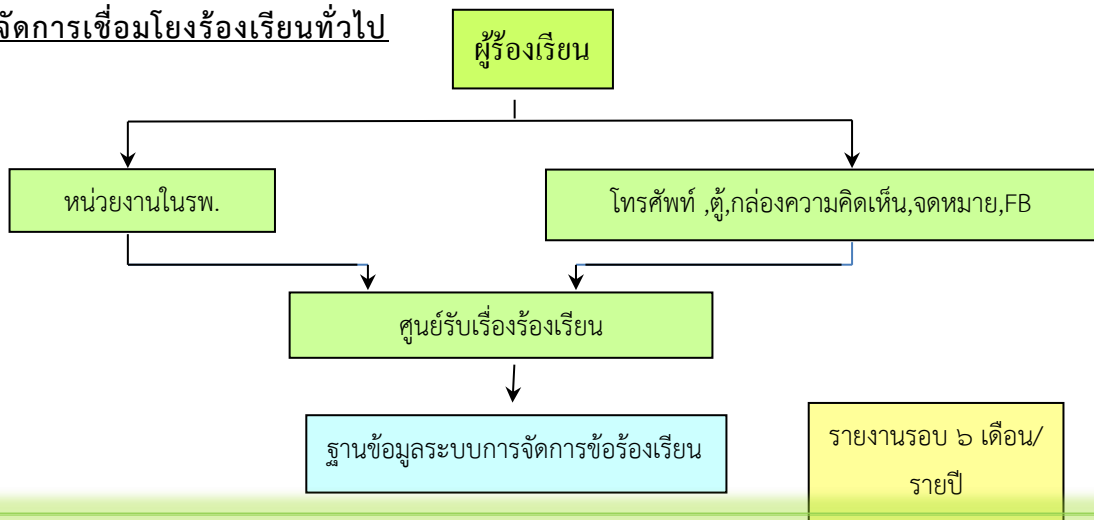
กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลบึงสามพันใช้รูปแบบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งกระบวนการดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงสามพันเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาแยกเรื่องร้องเรียนเป็น ประเภทใดใน 2 ประเภท เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไปพร้อมทั้งตอบแจ้งผลการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วันไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผล ตามที่อยู่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย(ผ่าน ช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อได้ดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงใน ระบบฯ การดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งนี้โรงพยาบาลบึงสามพันได้ตระหนัก และให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนเป็นอย่างดีโดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณา ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่อง ร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ เอกสารหลักฐานพยานต่างๆเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนดังนั้นการร้องเรียนในบาง

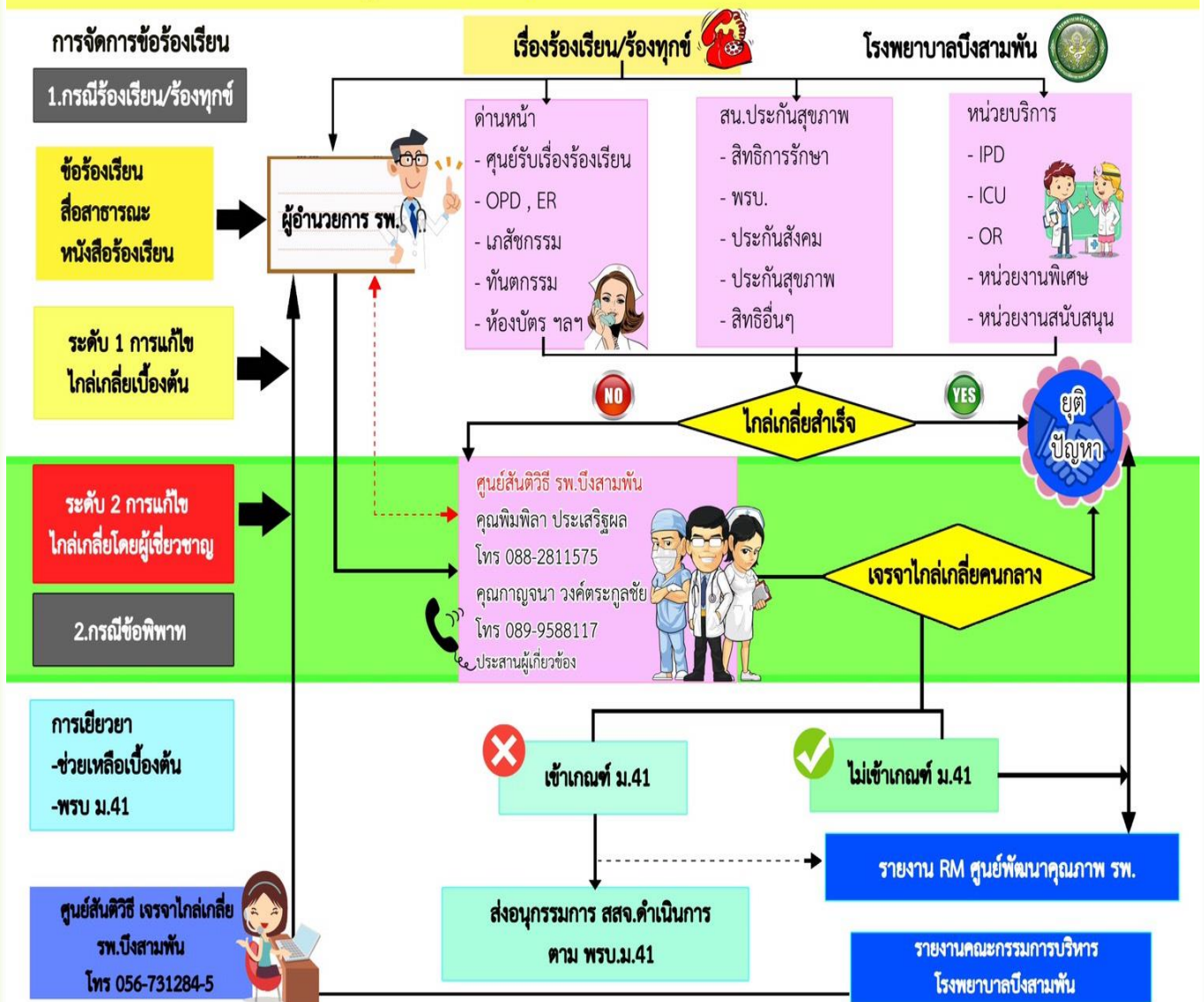
เรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนแต่ทั้งนี้โรงพยาบาลบึงสามพันได้กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้รายงานผลรอบ๑๕วัน, รอบ๓๐วัน, รอบ๖๐วันหรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ และรายงานผลต่อผู้บริหารต่อไป โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบพร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบึงสามพัน และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการ

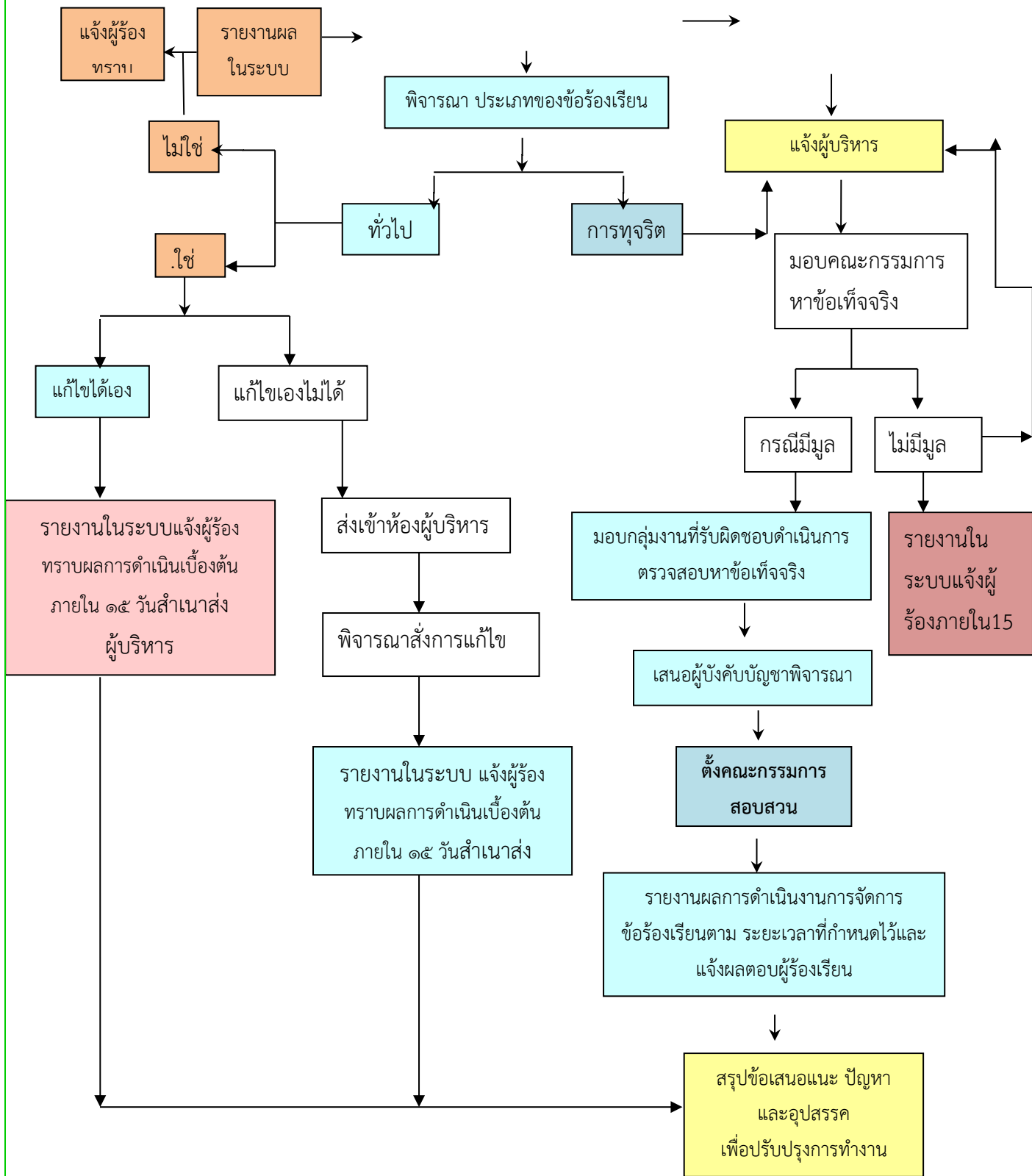
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

ระบบจัดการเชื่อมโยงร้องเรียนทั่วไป



แผนภูมิการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (Work flow)





การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป

กรณีที่ ๒การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วยข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ๑) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
- ๒) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายไตรมาส
- ๓) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
- ๔) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
- ๕) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน
- ๖) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามสถานะเรื่อง
- ๗) รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

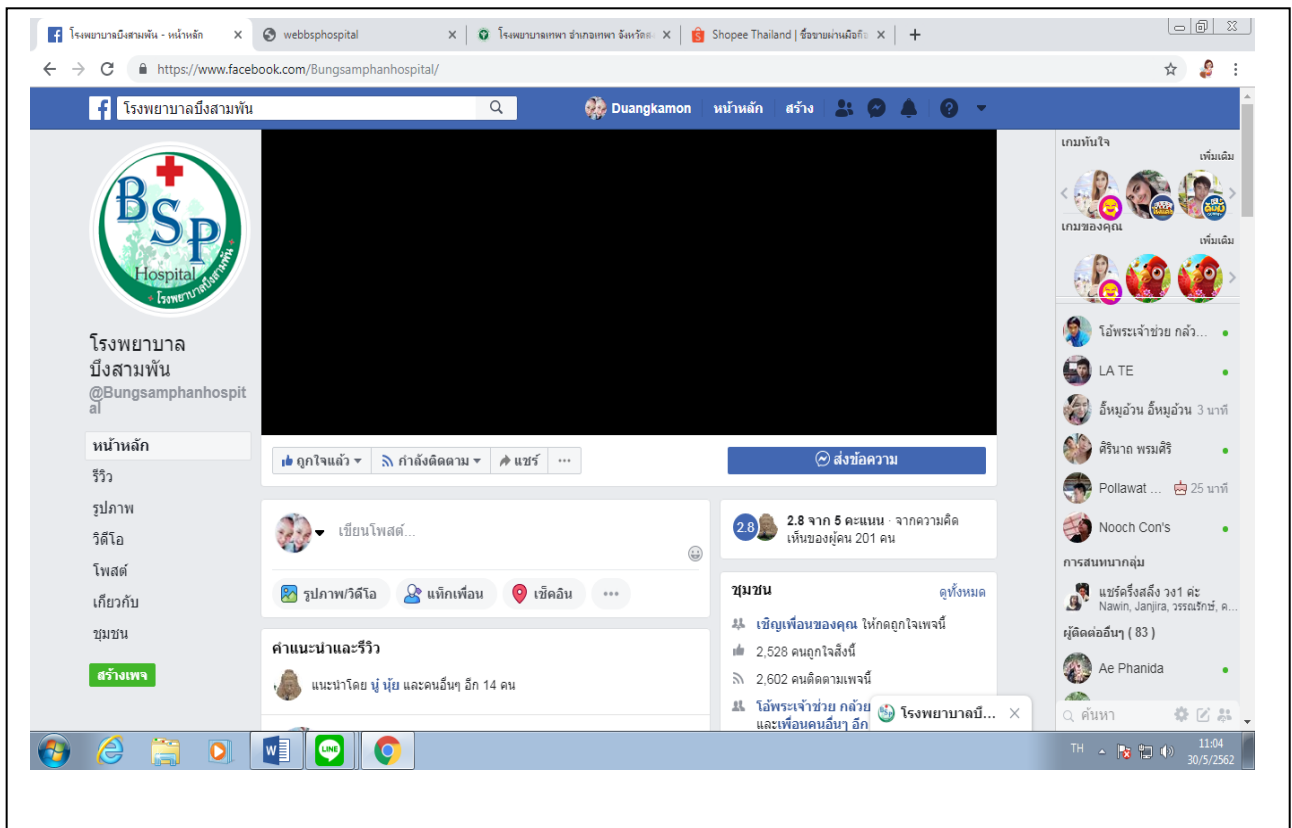
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบึงสามพัน ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งานคือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบพร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

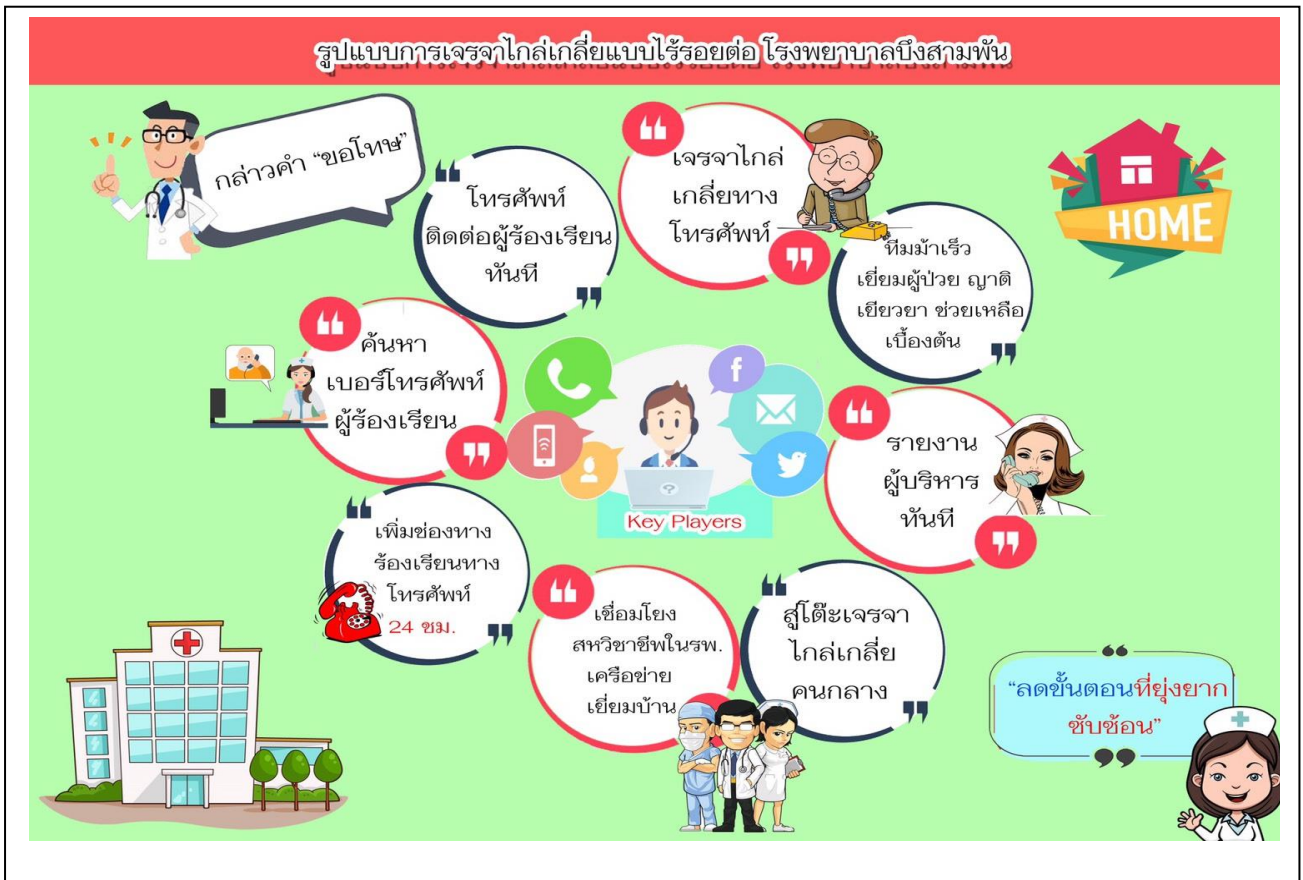
ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลบึงสามพัน
- <https://www.facebook.com>
- <http://www.bsphospital.thaiddns.com>



การรับเรื่องร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็นที่ติดตั้งทุกหน่วยบริการ



แบบรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบึงสามพัน.....

วันที่ร้องเรียน.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....หมายเลขบัตรประชาชน.....

ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน.....

ช่องทางการร้องเรียน เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ จดหมาย

โทรศัพท์ หนังสือจากหน่วยงานนอก

ข้อร้องเรียน/ปัญหา

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

เสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงสามพัน

เพื่อโปรดพิจารณา

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงสามพัน