



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลเวียงหนองล่อง

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. ขอบเขตการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลเวียงหนองล่องเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลเวียงหนองล่อง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรม

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/การชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก

๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดบริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗.ระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ

ลำดับ	ประเภท	เวลาในการดำเนินการ
๑.	ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อขอข้อเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล	ไม่เกิน ๓ วันทำการ
๒.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาล เวียงหนองล่อง	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
๓.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลเวียงหนองล่อง	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องอื่นๆ

๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

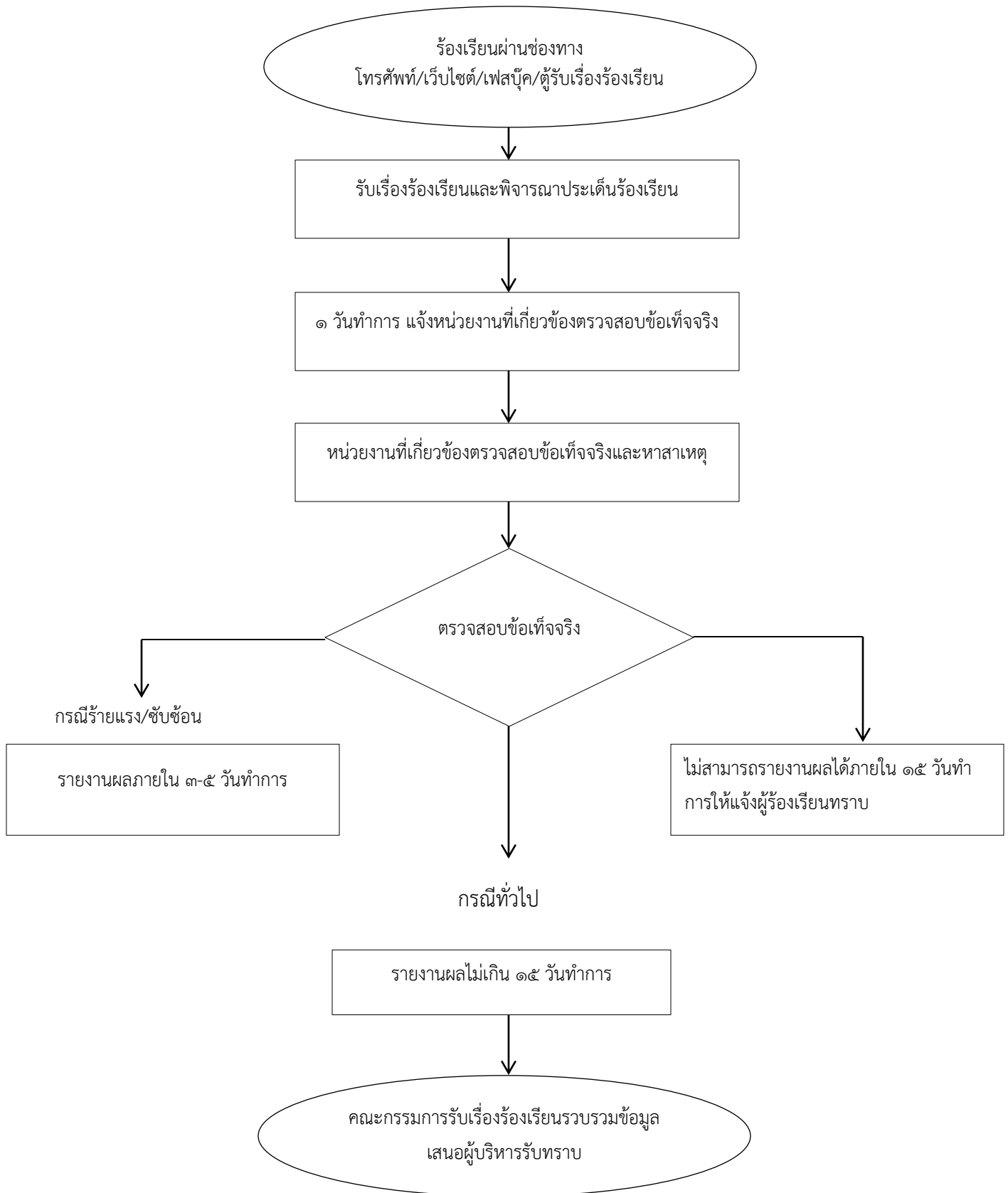
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงหนองล่อง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	
ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	
ร้องเรียนผ่านทางหนังสือ	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด	

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒	วิเคราะห์เรื่อง		
๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน 	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วัน	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ให้รายงานผู้บริหารทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา และแนวทางการแก้ไข	๑ วันทำการ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน



๑๐.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเวียงหนองล่องให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ เรื่องราวร้องเรียน

แบบฟอร์มการร้องเรียน
โรงพยาบาลเวียงหนองล่อง

เขียนที่.....
วันที่.....

เรื่อง การร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงหนองล่อง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....
มีรายละเอียดดังนี้
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....