



คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียนและการปฏิบัติการ
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลรามัน
อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรามัน เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบการบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไข

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรามัน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรมในการดำเนินการ

4.3 เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

4.4 เพื่อให้ความคิดเห็น หรือคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line official

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน” หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

7. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ลำดับ	ประเภท	ระยะเวลาในการดำเนินการ
1.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เช่น ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน 3 วันทำการ
2.	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน 15 วันทำการ
3.	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ เช่น ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ	ไม่เกิน 30 วันทำการ
4.	การฟ้องร้อง	ไม่เกิน 60 วันทำการ

8. นโยบายปฏิบัติ

1. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงาน เสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
2. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
3. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวม ข้อมูล ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

9. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. กรณีที่ข้อมูลไม่ชัดเจน ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้จะถือเป็นบัตรสนเท่ห์
3. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
4. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลรามันให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัด จ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

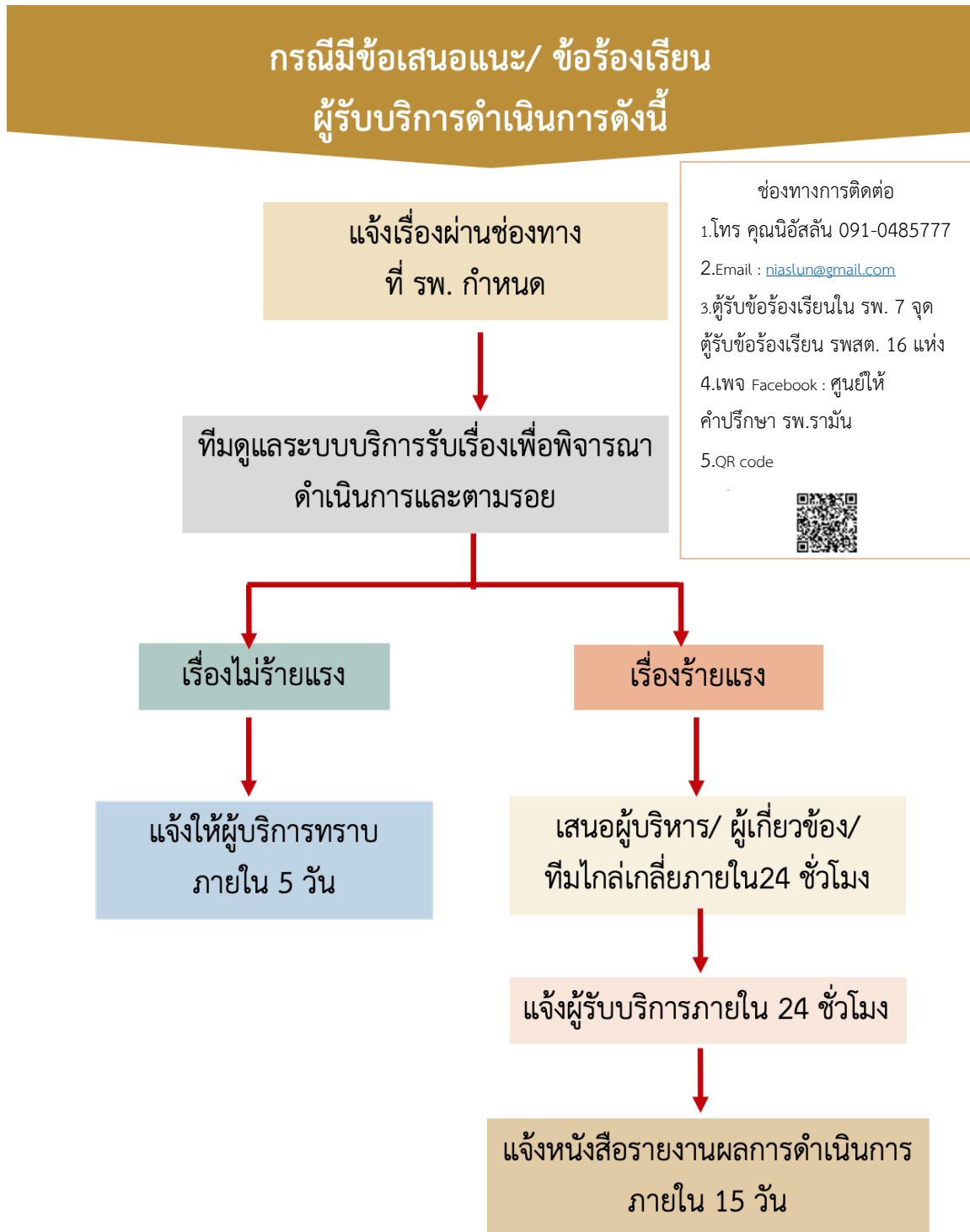
หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล การดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้อง ทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

14. แผนผังกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน



หมายเหตุ

ผู้แจ้งกรุณาให้หมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อแจ้งผลให้ทราบ

กรณีมีเรื่องทุจริต/ ประพฤติมิชอบ ดำเนินการดังนี้

แจ้งเรื่องผ่านช่องทาง
ที่ รพ. กำหนด

ช่องทางการติดต่อ

1.โทร คุณนิ้อสลิ้น 091-0485777

คุณยุวธิดา 093-7136041

2.Email : niaslun@gmail.com

3.เพจ Facebook : ศูนย์ให้

คำปรึกษา รพ.รามัน

4.QR code



ทีมดูแลระบบบริการรับเรื่องเพื่อพิจารณา
ดำเนินการและตามรอย

รายงาน CEO ภายใน 24 ชั่วโมง
(คุณยุวธิดา)




ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
ไม่เกิน 72 ชั่วโมง

ลงโทษตามความเหมาะสมตามมติที่ประชุมภายใน 15 วัน

หมายเหตุ

ผู้แจ้งกรุณาให้หมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อแจ้งผลให้ทราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลรามัน
ตามประกาศโรงพยาบาลรามัน
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลรามัน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลรามัน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : ..โรงพยาบาลรามัน อําเภอรามัน จังหวัดยะลา.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : .. 23 มีนาคม 2565</p> <p>หัวข้อ : ..คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้ ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุขประจำปี งบประมาณ 2565 และเพื่อเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ได้ จึงขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรามัน.....</p> <p>Link ภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายนิทัศน์ วัฒนศิริวนิชช์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นางสาวนียา สือนิ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายนิทัศน์ เจ๊ะโอะห์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565</p>	