



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลแม่ลาน ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน
จังหวัดปัตตานี

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับกาตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่ การจัดการเรื่องรายร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

โรงพยาบาลแม่ลาน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ในเขตพื้นที่จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการทีมใกล้เคียง

โรงพยาบาลแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลแม่ลานจึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ





แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวหาทั่วไป

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน ตัวแทน บุคคลแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	ตัวแทนหน่วยงาน
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ	พิจารณาแยกประเภท เรื่องว่าเป็น ม.๔๑ หรือ เรื่องร้องเรียน	๒๐ นาทีนับแต่รับเรื่อง	ตัวแทนหน่วยงาน
แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง -ไกล่เกลี่ย -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และขอเสนอให้ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทราบและ พิจารณาสั่งการ -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการ ประสานงานและส่ง หลักฐานให้สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด ปัตตานี	ภายใน ๕ วัน	นายวรวิทย์ จันทร์ชุม และนายเสถียร สายชล นางรอฮันนี ยาแลกา นายพงษ์พันธ์ พรทิพย์ นางกรรณกาญจน์ นัน ทวิสุทธิ์ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของ โรงพยาบาลแม่ลาน
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อทราบ	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นายวรวิทย์ จันทร์ชุม และนายเสถียร สายชล นางรอฮันนี ยาแลกา นายพงษ์พันธ์ พรทิพย์

	<p>๑.หากไม่มีข้อมูลเห็นชอบ/ยุติเรื่อง</p> <p>๒.หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อปรับปรุง/แก้ไข</p> <p>๓.กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุข</p>		<p>นางกรองกาญจน์ นันทวิสุทธิ</p> <p>ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลแม่ลาน</p>
สรุป วิเคราะห์	<p>เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและดำเนินการแจ้งผู้ร้อง</p>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำการ</p>	<p>นายวรวิทย์ จันทร์ชุม</p>



ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน ตัวแทนบุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน	๒๐ นาที	หน่วยงาน
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลใน ระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่องว่าเป็น ม.๔๑ หรือ เรื่องร้องเรียน	๒๐ นาทีนับ แต่รับเรื่อง	หน่วยงาน
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง -ไกล่เกลี่ย -สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและ ข้อเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบและพิจารณาสั่งการ -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการประสานงานและส่ง หลักฐานให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดปัตตานี	ภายใน ๕ วัน	นายวรวิทย์ จันทรชุ่ม และนายเสถียร สาย ชล นางรอฮันนี ยาแลกา นายพงษ์พันธ์ พร ทิพย์ นางกรรณกาญจน์ นัน ทวิสุทธิ์ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ของโรงพยาบาลแม่ ลาน
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อ ทราบ ๑.หากไม่มีข้อมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง ๒.หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหา เพื่อปรับปรุง/แก้ไข ๓.กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการประสานงานกับ สำนักงานสาธารณสุข	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นายวรวิทย์ จันทรชุ่ม และนายเสถียร สาย ชล นางรอฮันนี ยาแลกา นายพงษ์พันธ์ พร ทิพย์ นางกรรณกาญจน์ นัน ทวิสุทธิ์ ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

			ของโรงพยาบาลแม่ ลาน
สรุป วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบ กระบวนการแล้วทำหนังสือสรุป รายงานผลการดำเนินการให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ ดำเนินการแจ้งผู้ร้อง	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นายวรวิทย์ จันทร์ชุม



กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาน

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์หลักประกันสุขภาพ
- ๒.๒ กลุ่มชมรมจริยธรรม

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนโดยทำหนังสือ สามารถยื่นหนังสือได้ที่งานธุรการของโรงพยาบาลแม่ลาน หรือส่งทางไปรษณีย์ได้ที่ โรงพยาบาลแม่ลาน เลขที่ ๑๒๘ หมู่ ๖ ตำบลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๘๐

๓.๒ ร้องเรียนโดยวาจา

๓.๒.๑ สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้ที่ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๗๓-๔๖๙๔๘๒-๓ ต่อ ๒๒๐๒

๓.๒.๒ สามารถเดินเข้ามาแจ้งเรื่องได้ที่งานประกันสุขภาพของโรงพยาบาลแม่ลาน

๓.๓ ร้องเรียนโดยหย่อนบัตรที่ตู้รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ลาน

๓.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาน <http://maelanhos.com>

๓.๕ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปัตตานี

<https://www.pattanicity.go.th/news/detail/๔๐๙๙>

๓.๖ ร้องเรียนผ่านสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

๔. แนวทางการรับใบแสดงความคิดเห็น/คำแนะนำ

จุดติดตั้งตู้รับความคิดเห็น ๔.๔ ตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ระยะเวลาการเปิดตู้รับความคิดเห็น

ทุกครั้งที่มีมองเห็นใบร้องเรียนในตู้รับความคิดเห็น หรือ ทุกวันศุกร์

แนวทางการดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ เปิดตู้รับความคิดเห็น ทุกครั้งที่มีมองเห็นที่มองเห็นใบร้องเรียนในตู้รับความคิดเห็น หรือ ทุกวันศุกร์

๒. สำเนาในแสดงความคิดเห็นให้หน่วยบริการ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ พร้อมแบบฟอร์มบันทึกกระบวนการทำงาน

๓. หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกระบวนการทำงานที่ได้รับการทบทวนให้งานประกันสุขภาพ

๔. งานประกันสุขภาพสรุปส่งทีมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลและนำเสนอในกรรมการการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน

๕. งานประกันสุขภาพ ชี้แจงผู้รับบริการ ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ , เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ลาน

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ กรณีมีผู้ร้องที่ระบุ ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ที่ชัดเจน จะดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

๕.๒ กรณีผู้ร้องไม่ได้ระบุตัวตน จะดำเนินการรายงานผลทางเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาน

๖. การกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

จัดทำรายงานสรุปให้อำนาจการโรงพยาบาลรับทราบ ๖ เดือน พร้อมทั้งทำบันทึกขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ลาน

