

คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน

หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติ

มิชอบของหน่วยงาน



โรงพยาบาลลำพูน

คำนำ

หน่วยงานราชการซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ และการให้ข้อมูลการบริการที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้แก่ประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้วย ซึ่งหน่วยงานราชการต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน รวมไปถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องมีกระบวนการจัดการหรือตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เป็นการให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลลำพูนซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวม

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงได้ปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ๑) การดำเนินการกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๒) การดำเนินการกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รายละเอียดของคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานข้อมูลเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หวังว่าคู่มือฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามคำสำคัญ	๑
ช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน	๒
การจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนของงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำพูน	๓
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน	๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน	๖
ระบบการตอบสนองต่อการร้องเรียน	๗
เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง	๘

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน มีแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่ถูกต้อง มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร
๒. เพื่อให้หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ถูกต้องและมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร
๓. เพื่อให้ข้อมูลการร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานมีการบริหารจัดการอย่างถูกต้อง เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด และรายงานผู้บริหารของหน่วยงานให้รับทราบ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน การรายงาน การจัดเก็บข้อมูล

ขอบเขต

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานราชการ ทั้งทางวาจา (โทรศัพท์/การพูดคุย) ลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) ซึ่งหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ มีการบันทึกข้อมูลการร้องเรียนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนดหรือบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เสนอเรื่องให้ผู้บริหารของหน่วยงานได้รับทราบ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเบื้องต้นอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตลอดจนดำเนินการจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อชี้แจงข้อมูลหรือผลดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน โดยแจ้งข้อมูลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้รับบริการหรือหน่วยงานราชการได้รับทราบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อไป

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้แก่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติที่ผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำพูน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลลำพูน
 - ๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูน
 - ๑.๒ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป
 - ๑.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ่นใจ) ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก

๒. ไปรษณีย์ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูน

ที่อยู่ ๑๗๗ หมู่ ๑๑ ถนนจามเทวี ตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

๓. โทรศัพท์

๓.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๕๖๙-๑๐๐ ต่อ ๙๑๑๑

๓.๒ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๕๖๙-๑๐๐ ต่อ ๗๑๒๐๕ หรือ ๗๑๒๐๕

๓.๓ งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำพูน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๕๖๙-๑๐๐ กต ๐ หรือ ๗๑๐๐๐

๓.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์อุ้มใจ) ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๗๓๗๓-๕๙๗

๔. โทรสาร

หมายเลขโทรสาร ๐๕๓-๕๖๙-๑๒๓

๕. ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์

๕.๑ เว็บไซต์ (Website) ของโรงพยาบาลลำพูน (<http://www.lpnh.go.th>)

๕.๒ เฟสบุ๊ก (Face Book) งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลลำพูน

การตอบสนอง

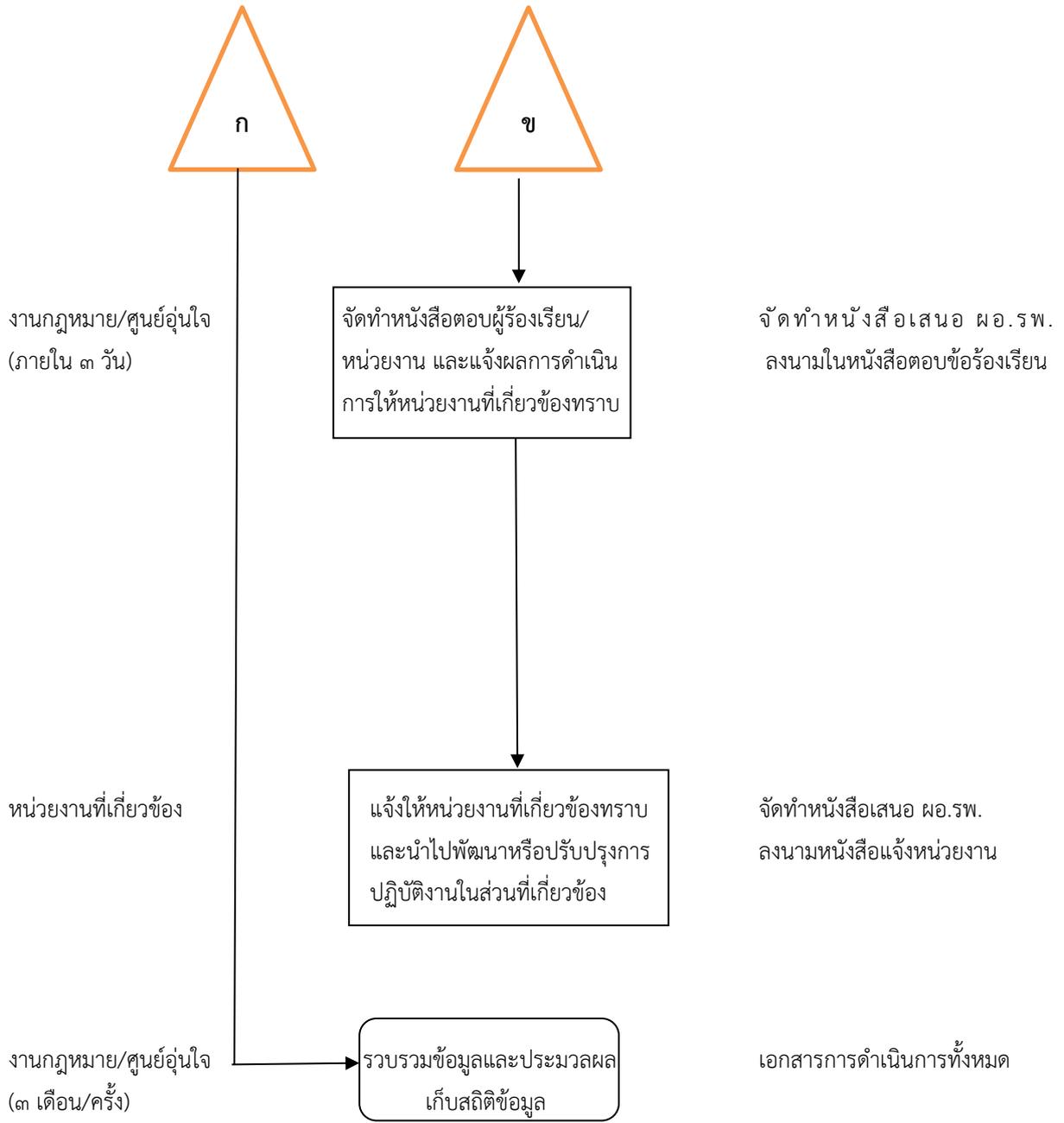
หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนแล้วรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูนให้รับทราบ พิจารณามอบหมายให้หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อสกุลและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้หรือไม่มีช่องทางที่สามารถติดต่อสื่อสารได้กับผู้ร้องเรียน โรงพยาบาลลำพูนจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการร้องเรียน

การติดตามประเมินผลเรื่องร้องเรียน

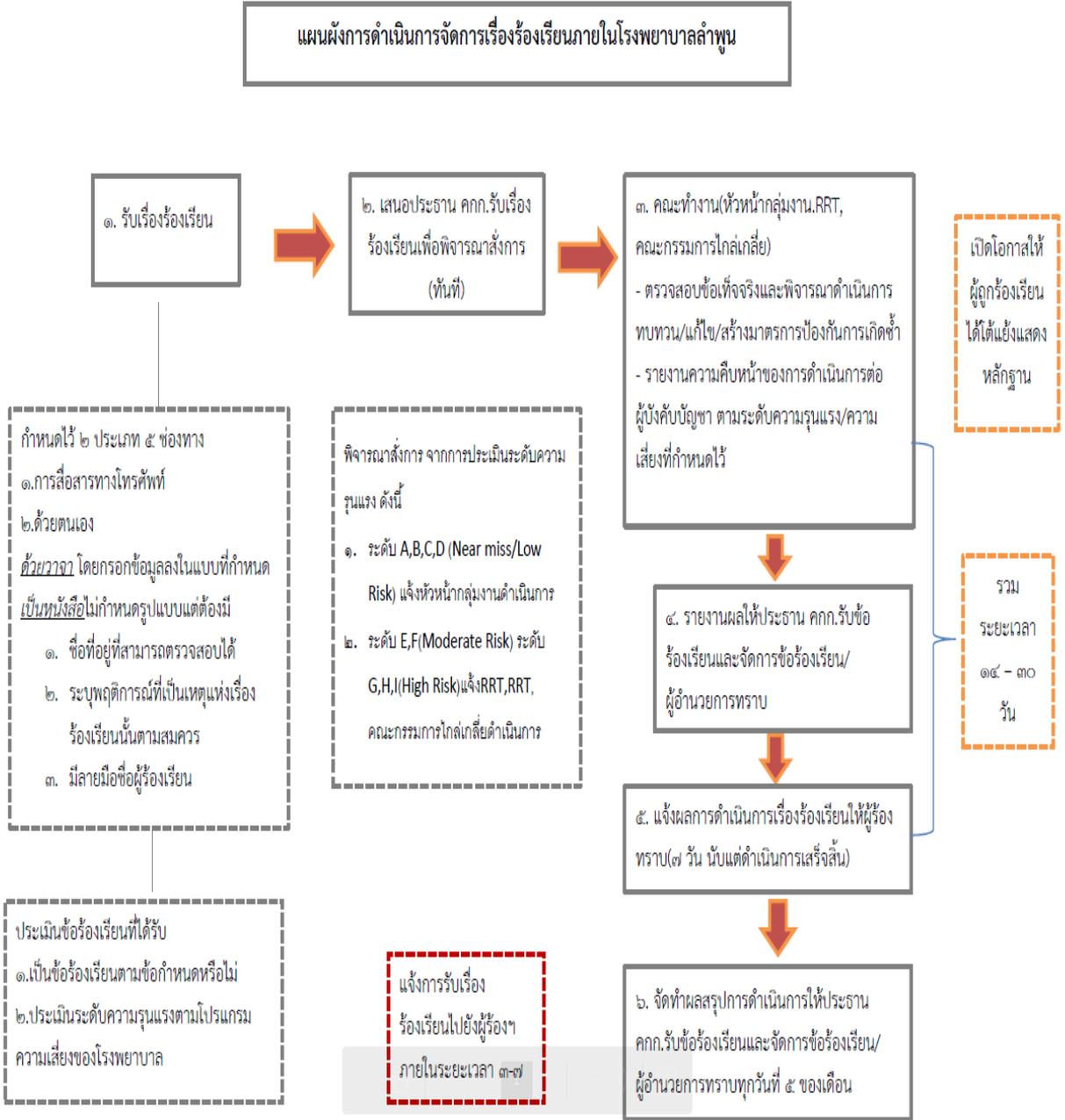
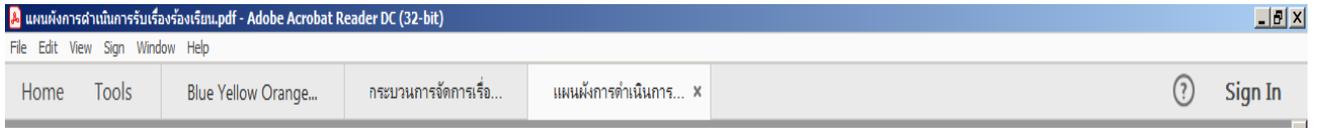
หมายถึง การประเมินผลจัดการเรื่องร้องเรียน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

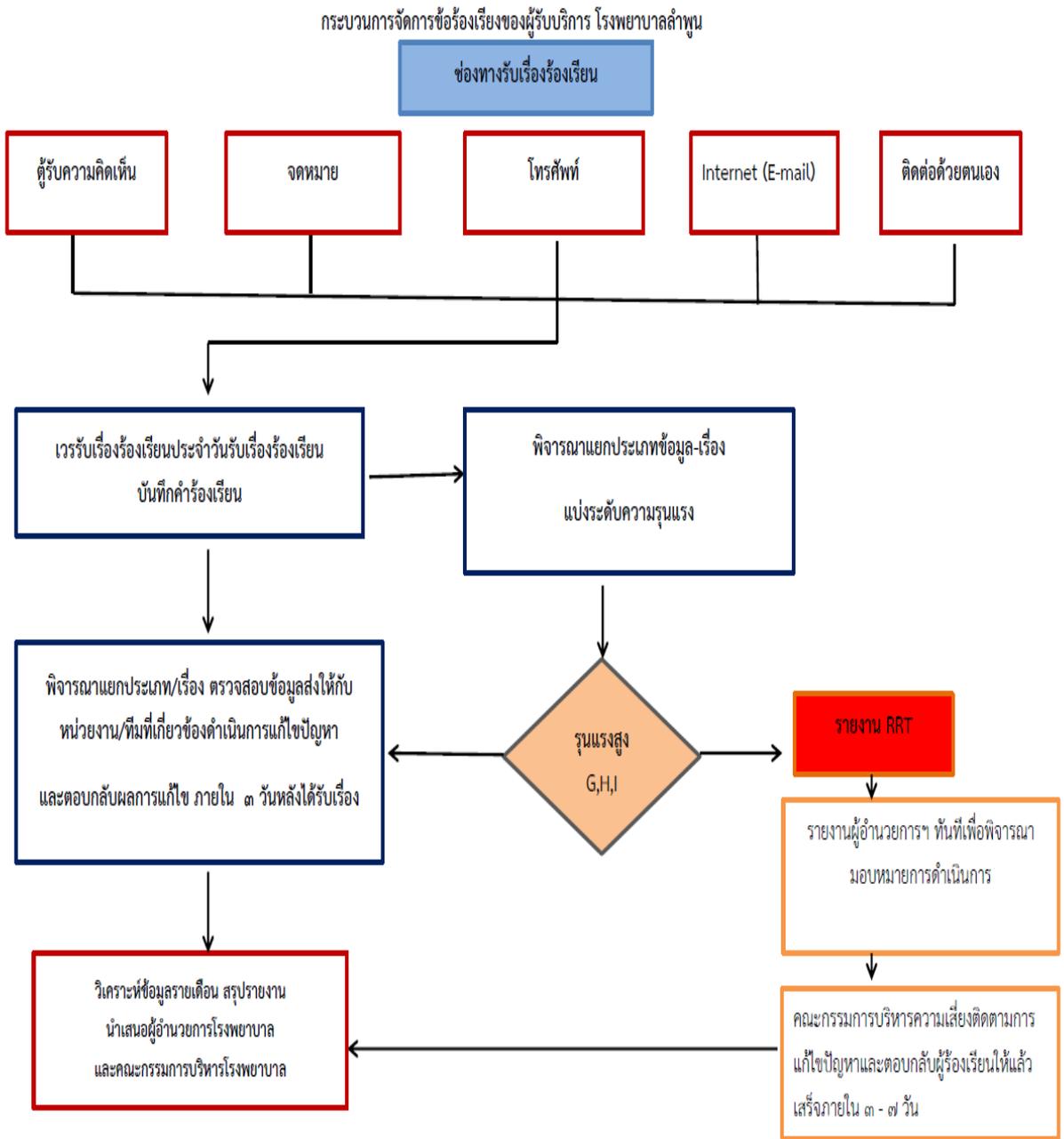
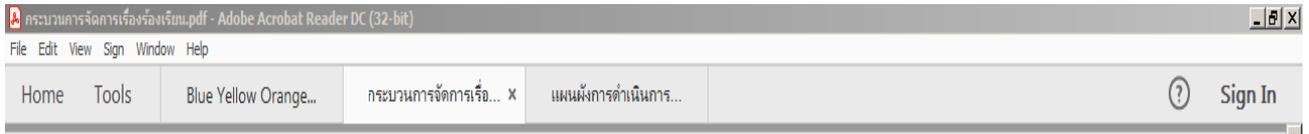
๑. รับฟังเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา



แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน



หมายเหตุ: ระดับความรุนแรง ระดับ G คือ เสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง ระดับ H คือ เรือร่อนค่าเสียหาย ระดับ I คือ เกิดการฟ้องร้อง



ระบบการตอบสนองต่อการร้องเรียนของโรงพยาบาลลำพูน

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - การแจ้งเป็นหนังสือของทางราชการ

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
 - การแจ้งเป็นหนังสือของทางราชการ



เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือร้องเรียนจากผู้รับบริการ/หนังสือจากหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ข้อมูลจากระบบการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์
๒. บันทึกข้อความรายงานเรื่องร้องเรียน/ บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เอกสารหลักฐานต่างๆที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งมาให้หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ/งานกฎหมาย/ทีมใกล้เคียง (ศูนย์อุ้มใจ)
๔. หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๕. บันทึกข้อความรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน

