



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่
(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป / การจัดซื้อจัดจ้าง)

โรงพยาบาลแม่จริม
อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลแม่จริม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีในระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลแม่จริม

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
หลักการและเหตุผล		๑
การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน /บริหารความเสี่ยง		๑
สถานที่ตั้ง		๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ		๑
วัตถุประสงค์		๑
คำจำกัดความ		๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		๒
การบันทึกข้อร้องเรียน		๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน		๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		๓
แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน		๕
แบบฟอร์มการร้องเรียน		๗

**คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง)
โรงพยาบาลแม่จริม จังหวัดน่าน**

หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการ ดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับ บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน การให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อจัด จ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับ ความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของ โรงพยาบาลแม่จริม เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใส ภายใต้ค่านิยมของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกัน การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๒๑๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ๕๕๑๗๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงพยาบาล

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรได้แก่พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือโดยทุจริต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องรับความคิดเห็นติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง)ของโรงพยาบาล
- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง)ของประชาชน และผู้รับบริการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง)ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและ ดำเนินการจัดการแก้ไขในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลแม่จริม โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
๒. สื่อโซเชียลมีเดีย
 - เพจโรงพยาบาลแม่จริม <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๕๗๒๕๓๔๒๙๗๔๒>
 - Facebook Maecharim Hospital <https://www.facebook.com/MCRhospital>
 - เว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม <https://www.Maecharim.org>
๓. หรือช่องทางอื่นๆ

การประสานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ ให้มีการดำเนินการในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

- ระดับเกือบพลาด Near Miss / Low Risk ผู้ประสบเหตุ/หัวหน้าเวรแก้ไขปัญหารายงานหัวหน้างานภายใน ๑- ๗ วัน และดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๔ วัน
- ระดับ Moderate Risk รายงานหัวหน้างานภายใน ๑- ๗ วัน และดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๔ วัน
- ระดับ High Risk ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้รับรายงาน รายงานต่อผู้อำนวยการทันที ไม่เกิน ๒๔ ชม. ผู้รับรายงานแก้ไขตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนด ตามความเหมาะสม / และรอรับการสั่งการดำเนินการจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทบทวนแก้ไข ภายใน ๗ วัน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗-๑๔ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

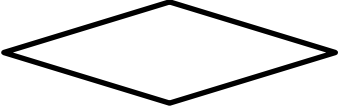
มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /การจัดซื้อจัดจ้าง) ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	งานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	10 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2.	(2) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	5 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรม	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
4.	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ 5.2 แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
6.	6.1 รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.2 ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
8.	(8) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรมพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
10.	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จรม (รายเดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
11.	(11) งานบริหารฯ เก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนใบร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น
โรงพยาบาลแม่จริม

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – สกุลผู้แจ้ง ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

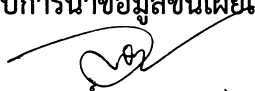
จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

()

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแม่จริม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม	
วัน/เดือน/ปี : ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	
หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ:	
.....	
.....	
รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายวชิระ สุขรัักษ์) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางวราภรณ์ พรหมเกษา) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	