



คู่มือการปฏิบัติงานการรองรับเรียนเรื่องการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

คำนำ

รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ให้ความสำคัญและผลักดัน ให้การป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นวาระแห่งชาติ และกระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ๓ ป. ๑ ค. คือ การปลูกจิตสำนึก การป้องกัน การปราบปราม และการสร้างเครือข่าย และกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นคู่มือเรื่องป้องกันการทุจริต และป้องกันปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างไม่ ถูกต้องไม่โปร่งใส

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองลำพูน จึงจัดทำคู่มือบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน ขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับฐานความคิด ใหญ่ปฏิบัติสามารถรับรู้เข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยนำสาระสำคัญส่วนใหญ่ มาจากคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมาปรับใช้

โรงพยาบาลป่าซาง

ธันวาคม ๒๕๖๔

๑.วัตถุประสงค์การจัดการขอร้องเรียน

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่งานและเจ้าหน้าที่ใดใส่ใจและทบทวนขอร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการขอร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการขอร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการขอร้องเรียนของผู้รับบริการ ไซเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานขอร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขขอร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร่องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลฯ

๓.คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตัวรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- การจัดการขอร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการขอร้องเรียนและขอชมเชยระดับหน่วยงาน

๒.การรับขอร้องเรียน

๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการขอร้องเรียน

๔.การรับและรวบรวมขอร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการขอรองเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาขอรองเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาขอรองเรียนไปปฏิบัติ

• การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี้ย ขึ้นตน หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกลเกลี้ย เฉพาะหนาก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

• คณะกรรมการจัดการขอรองเรียนของหน่วยงานหมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ การจัดการขอรองเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

๔.แนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับขอรองเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการขอ รองเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ขอเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงาน เสนอ คณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี้ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกลเกลี้ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกลเกลี้ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ -ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น -ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้ เกี่ยวของ -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ใหม่การบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ใหม่การบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ -ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่นเฟสบุค อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้นให้ผู้ดูแลระบบรวบรวม ข้อมูล -ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน โทรรวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการขอรองเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอำเภอเมืองลำพูน รายละเอียดของขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน (๑)การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับขอรองเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขอำเภอเมืองลำพูนทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๔๕- ๗๑๘๑๓๖)

(๒) การรับและตรวจสอบขอรองเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอรอง เรียนที่เขามายังศูนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับขอรองเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กลองรับขอรองเรียน/กลองแสดงความคิดเห็น

(๓)การบันทึกขอร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจาหนาที่ฯ ต่อบันทึกขอร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Formการกรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควร ถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

