

MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment :

MOIT

MOIT 9

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
และช่องทางการร้องเรียน

ข้อ ๑

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

โรงพยาบาลหนองกุงศรี

(นายสัญญา สุปัญญาบุตร)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองกุงศรี

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวการร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็น กระบวนการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบแผน แนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลัก ความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

โรงพยาบาลหนองกุงศรี จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน หน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๔ มีนาคม ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
๒.๑ ขอบเขต	๒
๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน	๑๑
ภาคผนวก ก.	
แบบรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองกุงศรี	๑๔

บทที่ ๑

บทนำ ความเป็นมา

จากสิทธิของประชาชนการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรมกรณีการกระทำผิด หรือละเว้นการกระทำของบุคลากรภาครัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่าง เป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เว้นแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีกฎหมายเฉพาะ กอบกับนโยบายการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองกุงศรี ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการ จนได้ข้อยุติทั้งหมด จากผลการดำเนินงานถือได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามยังพบปัญหา อุปสรรคด้านการควบคุมกำกับระยะเวลาการดำเนินการ การจัดทำหลักฐานที่เกี่ยวข้องของ เครือข่าย การจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็น แบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี กำหนดกรอบแนวทางการ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อ ร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด เพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการ ปฏิบัติงานได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ การจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการ บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลหนองกุงศรีโดยผ่าน ทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยิงหน่วยบริการในโรงพยาบาลหนองกุงศรีหรือกลุ่มงาน/งาน ในโรงพยาบาลหนองกุงศรี
- ๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองกุงศรี เลขที่ ๑๔๘ หมู่ ๒ ตำบลหนองกุงศรี อำเภอนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ ๔๖๒๒๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี
- ๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๘๑๐๔๕ ต่อ ๑๔๑

๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข : พกส.)

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในโรงพยาบาลหนองกุงศรีรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการ บริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ๑.ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ จากการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒.ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ ๓.ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าหน้าที่ที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเสนอเรื่องร้องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายใน ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑.การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน ๓.การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๒.๔ ประเภทร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. อื่นๆ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลหนองกุงศรีจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองกุงศรีทั้งในเรื่องความบกพร่องความล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองกุงศรีรวมทั้งที่ได้รับจากช่องทางอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองกุงศรีเช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้างร้องเรียนการบริหารงานบุคคลการโอน ย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทชูสาว
๒. ร้องเรียน การให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๓. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี นอกเหนือทั้ง ๒ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐานเช่น ไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ฯลฯ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

๒) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลหนองกุงศรีช่วยเหลือหรือขอจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลหนองกุงศรีโดยตรง

๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ปป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

-กรณีมีการระบุชื่อผู้กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและติดตาม ผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองกุงศรี

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล/ สาธารณสุขอำเภอ	<ol style="list-style-type: none">๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้รับบริการ๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง เป็นไปด้วยความ เรียบร้อยตามระยะเวลา ร้องเรียนให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย และมาตรฐานที่กำหนด๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น พื้นที่ ในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมี ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้ง ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนถึงข้อยุติ และมีการสั่งการ

เกณฑ์ : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาลหนองกุงศรีจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลหนองกุงศรี เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองกุงศรีปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้ แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน = $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ตารางที่ ๔ เทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนค่าเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลหนองกุงศรี ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองกุงศรี นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและโรงพยาบาลหนองกุงศรี จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลหนองกุงศรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและ กระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบ เอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนใน บางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลา ในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้โรงพยาบาลหนองกุงศรี ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่อง จะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้ จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และผู้ ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียน ไว้ติดตามผลการร้องเรียน

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์/ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ / สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน มาโดยสรุป
- โรงพยาบาลหนองกุงศรี มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้

ทราบ

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับ เรื่อง ร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตาม ข้อ ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้




๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ ต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี ใน ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
ของโรงพยาบาลหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองกุ้งศรี วัน/เดือน/ปี : ๑๐ เดือน มีนาคม ๒๕๖๙</p> <p>๑. หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑. การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</p> <p>Link ภายนอก : (ไม่มี)</p> <p>หมายเหตุ :http://110.164.147.202/picture_all.php</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางภัศราพร ภูทองกรม) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม ๒๕๖๙</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายภาณุมาศ โปเลิศ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม ๒๕๖๙</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นายสัญญา สุปัญญาบุตร) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองกุ้งศรี วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม ๒๕๖๙</p>	