



โรงพยาบาลโสธร
YASOTHON HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือการปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการ กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฯ จะเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโสธร และสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและให้บริการกับประชาชน ต่อไป

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลโสธร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการของโรงพยาบาล ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้กับผู้รับบริการ เข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ พร้อมทั้งการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้

๓. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้รับบริการร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นแล้วส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตลอดจนการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ

“ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย การติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดทั้งการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลโสธร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโสธร

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสนทนา สื่อสาร ระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ที่มีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา ไม่เกิดความขัดแย้งบานปลาย และได้ข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วย

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษา ด้วยบรรยากาศที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน
- ๓) ระบุข้อมูล หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่ทำให้เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ไม่ได้ได้รับความชอบธรรม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบและเก็บเป็นข้อมูล

๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และมีข้อมูลเพียงพอต่อการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่คืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตลาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๓.๒ ติดต่อกับตนเอง ณ ศูนย์สันติวิธี อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๔ โรงพยาบาลโสธร หรืองานประชาสัมพันธ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๑ โรงพยาบาลโสธร

๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕๘๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๖๑๗ หรือ ๑๖๑๘

๓.๔ ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ ที่เว็บไซต์โรงพยาบาล URL: www.yasohospital.org, เฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลโยธที่ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100025390834660>

๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๖.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโยธ

๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ ทราบ

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องนำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี ดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโยธ

๒) กรณีผู้ร้อง มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโยธ จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โดยดำเนินการทันที ที่มีผู้รับบริการมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ ทราบ

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๗) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโยธ ทราบ

- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๔ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์

- ๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการเจรจาทันทีที่ทราบเรื่อง
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบทันที
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ