

โรงพยาบาลพัทลุง



คู่มือการปฏิบัติต้งาน

การร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

☎ 074-609500 ต่อ 7643

🌐 <https://www.ptlhosp.go.th>

✉ ptl_hpt@gmail.com



คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลพetchบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพัทลุง มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความเห็น/ คำร้องของผู้รับบริการได้รับความตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
๕. เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้องที่อาจเกิดขึ้นในภายหลังได้
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานภายในโรงพยาบาลพัทลุง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีการใส่ใจแก่ผู้มารับบริการเพื่อป้องกันการร้องเรียน
๗. เพื่อสร้างความมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้บริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และนำไปสู่การทบทวนของงานนิติการและตรวจสอบภายใน เพื่อนำเสนอผู้บริหารของโรงพยาบาลพัทลุง รับทราบตามขั้นตอนการปฏิบัติ ต่อไป

/คำจำกัดความ...

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลพัทลุง ที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในการรับบริการ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
๒. ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลพัทลุง
๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มารับบริการ ประชาชนทั่วไป ตลอดถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม/หรือการร้องขอข้อมูล
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางต่างๆ
๕. การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง การที่มีเจรจาต่อรองๆ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องดำเนินคดี หรือมีการร้องเรียน
๖. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้
 ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยระดับหน่วยงาน
 ๒. การรับข้อร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและการจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

นโยบายการปฏิบัติ

๑. งานนิติการและตรวจสอบภายใน
๒. มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเพื่อส่งให้งานนิติการและตรวจสอบภายใน ดำเนินการต่อไป
๓. คณะกรรมการไกล่เกลี่ย มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยเจรจากรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

/๓. กำหนดให้มีช่องทาง...

๔. กำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
 - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
 - ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ตสื่อออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ หรือกระทู้ต่างๆ เป็นต้น โยให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
 - ร้องเรียนผ่านทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
 - ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลพัทลุง
 - ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพัทลุง
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่แจ้งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - โทรศัพท์
 - ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
 - หนังสือ / จดหมาย
 - เว็บไซต์หรือเฟสบุ๊กของโรงพยาบาลพัทลุง
 - อื่นๆ เช่นกล่องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complanit Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complanit Form ควรกรอกชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลพัทลุงได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล วันที่รับข้อมูล ของระบบงานบริการ เรื่อง ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะอยู่ในกลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้น ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นที่ระบุดังลงในหน้า บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่จะต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ในเรื่องความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

/การรับเรื่องร้องเรียน...

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับรับบริการของโรงพยาบาลพัทลุง ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียนได้แก่

๑.๑ ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุไว้

๑.๒ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๑.๓ ค่าใช้จ่ายทางด้านค่ารักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรม

๑.๔ การรักษาและการรับบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

๑.๕ การกระทำผิดวินัยและจรรยาบรรณ

๑.๖ ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ

๒. การร้องเรียน กรณีจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และแต่กรณีดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้น มิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

/ข้อ ๒๒๒ ในกรณี...

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีหน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้เสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ของโรงพยาบาลพัทลุง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔ - ๖๐๔๕๐๐
- ๓.๒ ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาลพัทลุง
- ๓.๓ ร้องเรียนด้วยหนังสือ หรือจดหมาย
- ๓.๔ ผู้แสดงความคิดเห็น

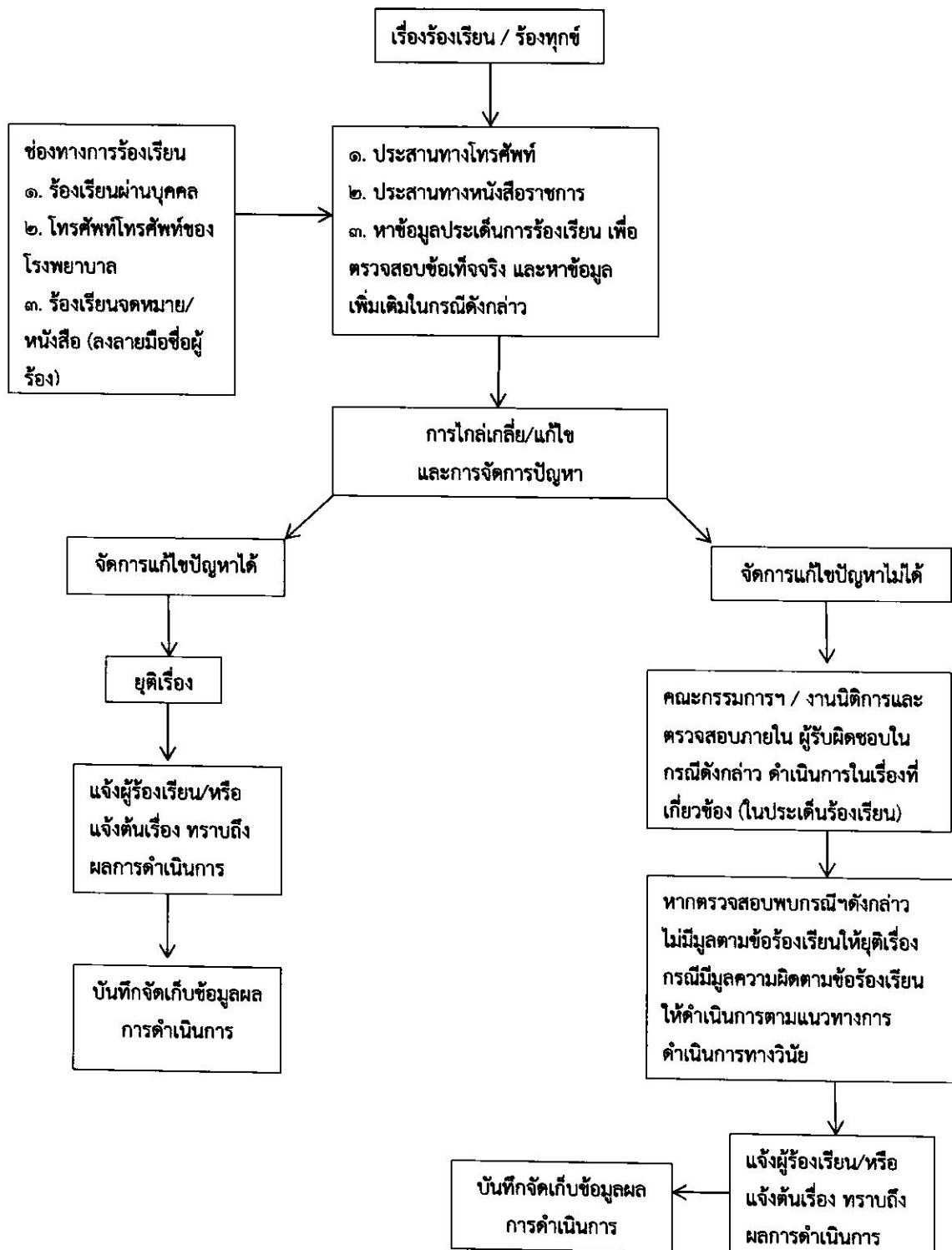
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ใกล้เคียงได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลเนื้อหาในเชิงแนะนำ การเสนอแนะหรือมีข้อเสนอแนะ ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



โรงพยาบาลพัทลุง

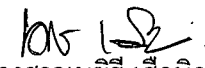
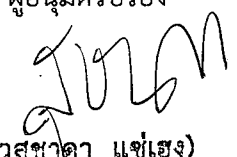
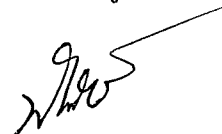


☎ 074-609500 ต่อ 7643

🌐 <https://www.ptlhosp.go.th>

✉ ptl_hpt@gmail.com

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง วัน/เดือน/ปี : ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล : รายละเอียดตามเอกสารแนบ	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวเมษิรี เสือนิล) หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวสุชาดา แซ่เฮง) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง) นิติกร	