

## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

## งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. คำนิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ประชาชนทั่วไป ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการพัฒนา มากกว่าจับผิด

ทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น “ประพฤตินิยมชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของหน่วยงาน เพื่อลดความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานทั้งระดับหน่วยงานและบุคคลนั้นๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมารับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล เป็นต้น

เรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

- ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ๒) เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

### ๒. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลโพธาราย เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๓. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

### ๔. การใช้บริการ

๔.๑ ระยะเวลาให้บริการ : ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

๔.๒ ช่องทางการให้บริการ

๔.๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์

-ในเวลาราชการ → ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร. ๐๔๓ ๕๕๕ ๐๗๓ ต่อ ๑๑๒

-นอกเวลาราชการ → ทีมผู้ช่วยในและงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โทร. ๐๔๓ ๕๕๕ ๐๗๓ ต่อ ๑๒๒ และ ๑๒๑

๔.๒.๒ ร้องเรียนด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง)

-ในเวลาราชการ → ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หัวหน้าพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานที่แต่งตั้ง

-นอกเวลาราชการ → หัวหน้าเวรตึกผู้ป่วยใน และ ER

๔.๒.๓ ผู้รับความคิดเห็น → จนท.เปิดตู้ทุกวัน → ส่งเรื่องมาที่ศูนย์ร้องเรียน →  
แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้อง

๔.๒.๔ E-Mail : power-ppk@hotmail.com, [sumalee๑๑๗๒@gmail.com](mailto:sumalee๑๑๗๒@gmail.com) ฝ่าย  
บริหารเปิด mail ส่งเรื่องศูนย์ร้องเรียนทุกครั้งที่มีเหตุการณ์

๔.๒.๕ จุดหมาย → ที่อยู่ : โรงพยาบาลโพนทราย ๑๐๔ ม. ๙ ต.โพนทราย อ.โพนทราย จ.  
ร้อยเอ็ด → เรื่องจะส่งมาที่ศูนย์ร้องเรียนทุกครั้ง

## ๕.วิธีการปฏิบัติ

- ๑.รับเรื่องราว บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่มีให้
- ๒.เรื่องที่รุนแรง/เรื่องด่วนให้แจ้งหัวหน้าพยาบาล/หัวหน้างานทันทีที่รับเรื่อง
- ๓.ห้ามปฏิบัติเสถียรการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องทุกกรณี
- ๔.ส่งเรื่องมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๕.ศูนย์รับเรื่องเรียนจะประสานเรื่องไปที่หน่วยงานที่ถูกร้องพร้อมของแนวทางแก้ไข
- ๖.แจ้งข้อมูลการแก้ไข กลับผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน
- ๗.ศูนย์ ฯ รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้บริหารทุก ๓๐ วัน

## ๖.ระยะเวลาดำเนินการ

- ๖.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
- ๖.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ หากการ  
ร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ และข้อ ๕.๒ มีกรณีเกี่ยวข้องข้อบังคับที่กำหนด แล้วแต่กรณี
- ๖.๓ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด
- ๖.๔ สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผล  
การพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

## ๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน
  - ๗.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่  
สามารถติดต่อได้พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือ องค์กรใด และรายละเอียดของ  
ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ  
ตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด  
ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ  
หน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ ๕๙๕ ๐๗๓ ต่อ ๑๑๒ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### ๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือขอของประเด็นที่  
ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่  
สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใดจะต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วัน

ทำการหลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

### ๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้อัศจรรย์ หรือภายใน ๓๐ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีผลแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้อัศจรรย์ให้รายงานทุกๆ ๗ วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

### ๗.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ

### ๗.๕ การรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายกฎหมาย จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จำทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ สามเดือน

### ๗.๖ ผู้รับผิดชอบการจัดการร้องเรียน : ฝ่ายอำนวยการ / ฝ่ายกฎหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Flow Chart การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลโพธาราม

