

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่อน

อำเภอแม่อน

# จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

## สารบัญ

	หน้า
การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและการทุจริต ประพฤติมิชอบ	1
การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5

การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานและด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

### 5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### 6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

### 7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

ที่ <a href="http://www.maeonhospital.go.th">www.maeonhospital.go.th</a>		
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

#### 8. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 9. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ต่อไป

#### 10. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

## 1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่อน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 3. สถานที่ตั้ง

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่อน

## 5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

## 6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

## 7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ <a href="http://www.maeonhospital.go.th">www.maeonhospital.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

#### 8. การติดตามแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ  
จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 9. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ

ข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ต่อไป

#### 10. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน



