

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลลำปาง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำปาง

วัน/เดือน/ปี: ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลลำปาง

๓. หลักฐานช่องทางการร้องเรียน

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายพงษ์ศักดิ์ โสภณ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำปาง

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางขวัญจิรา สวรรณยานุกิจ)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕



โรงพยาบาลลำปาง
LAMPANG HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลำปาง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน โดยในการดำเนินการนี้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๒๒

โรงพยาบาลลำปาง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยโรงพยาบาลลำปางได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปางเล่มนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

ผู้จัดทำ
งานนิติการ
โรงพยาบาลลำปาง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗. ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗
๙. ผังขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง	๘
บรรณานุกรม	๙

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราວร้องทุกข์ โรงพยาบาลลำปาง

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลลำปาง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงานในโรงพยาบาลลำปาง เช่น ประชาชนในจังหวัดลำปาง เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราວร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ โรงพยาบาลลำปาง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองหรือจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่สอบถามและบันทึกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๓๗๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ส่งมาที่ โรงพยาบาลลำปาง ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. บัตรแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียนต่อโรงพยาบาลลำปาง ผ่านทางตู้รับแสดงความคิดเห็นบริเวณจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลลำปาง
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔-๒๓๗๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗
๔. ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๕. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <http://www.lph.go.th/lpweb/contactform/>
๖. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์บริการประชาชน โทร ๑๑๑๑

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลลำปางที่สามารถจะดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ทำการบันทึกไว้และเสนอผู้บริหารรับทราบ

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดซ้ำ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นร้องเรียนที่อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลลำปาง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานโดยเร่งด่วน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

๖.๓ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง โรงพยาบาลลำปางทราบ ตามเวลาที่กำหนด เพื่องานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยงเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยงจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะทำการบันทึกข้อมูลและเสนอผู้บริหารทราบ)

๖.๔ การติดตามและประเมินผล

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๖.๕ มาตรฐานงาน

งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลลำปาง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องความเสี่ยงขององค์กรให้นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลลำปางพิจารณา

๗. ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยง

โทร ๐๕๔-๒๓๗-๔๐๐ ต่อ ๑๑๓๖, ๗๔๒๗

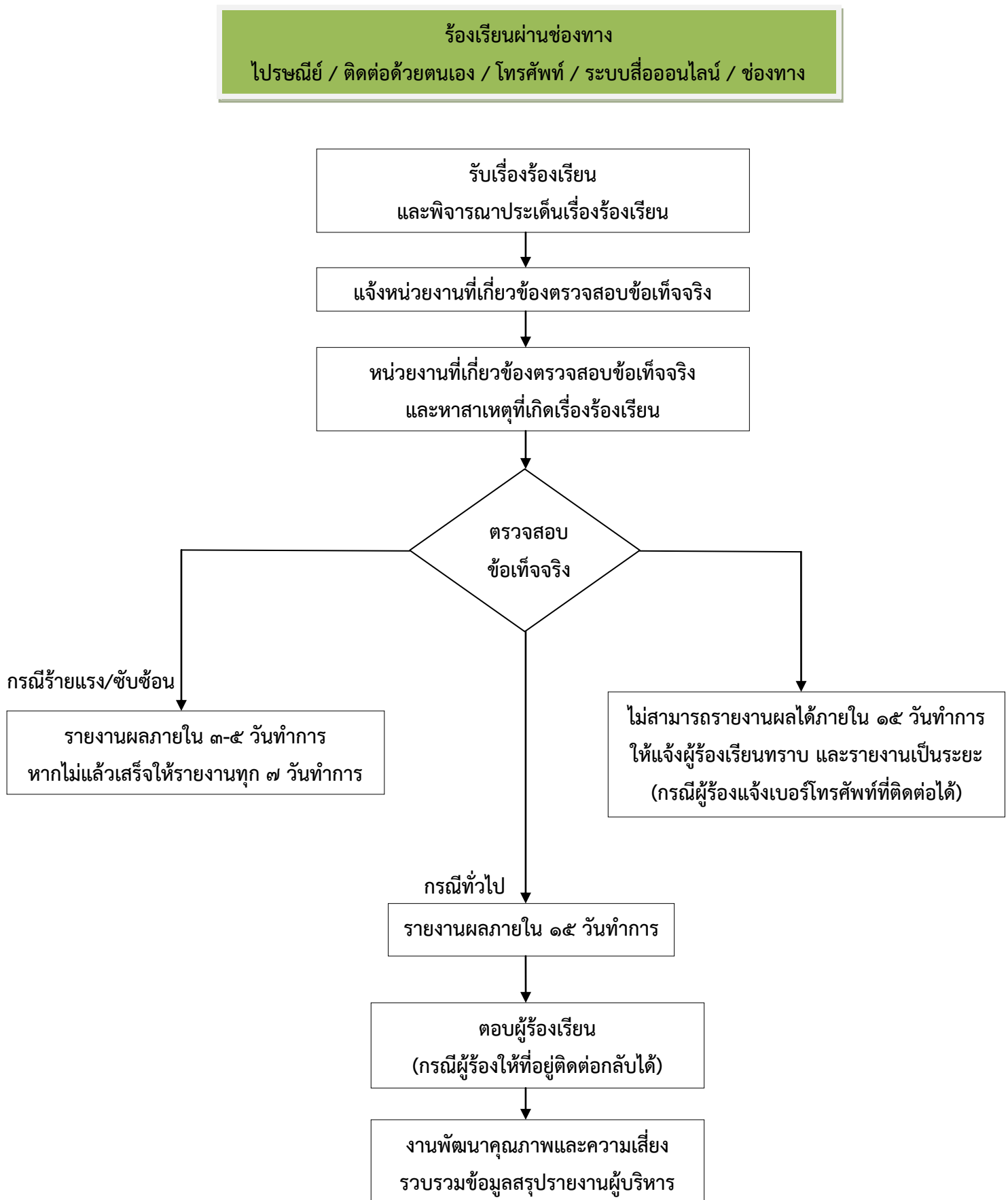
๗.๒ งานนิติการ

โทร ๐๕๔-๒๓๗-๔๐๐ ต่อ ๑๒๐๑

๘. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ลำปาง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่และโรงพยาบาลลำปาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๘. ผังขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลลำปาง



บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. ITA ๒๕๖๒ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒. นนทบุรี : ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สำนักงาน ป.ป.ช. , ๒๕๖๑.

(ปกหลัง)