

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

## หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกษตรวิสัย

การดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ต้องสัมผัสกับประชาชนที่มารับบริการด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การเสริมสร้างป้องกันโรค ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่ภารกิจแตกต่างกันไป ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นข้อร้องเรียนขึ้นได้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน มีแนวทางแก้ไขปัญหามีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกษตรวิสัย

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลเกษตรวิสัย จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล โดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่ม ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานนิติการ เป็นเลขานุการคณะทำงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

๑.๒ จัดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานการทำงานร่วมกับคณะกรรมการใกล้เคียง

#### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๘๙๐๗๔ ต่อ ๒๒๒

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย ถึงโรงพยาบาลเกษตรวิสัย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๖) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือหน่วยงานอื่น ๆ

#### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งไปที่เลขานุการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อลงบันทึกรับเรื่องในทะเบียนไว้ โดยใช้หลักเกณฑ์การสอบถามชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง และความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข หากเป็นเรื่องทั่วไป คณะกรรมการจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(๔) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

๔.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้แล้วเสร็จ กระบวนการ

หากเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการชี้แจง ตรวจสอบ ให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบว่าได้รับเรื่องและจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดช่วงใด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจ

๔.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน หน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลและการกำกับติดตามให้มีเวลาดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่วันรับในทะเบียนของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน กลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษตรวิสัยให้ความเห็นชอบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

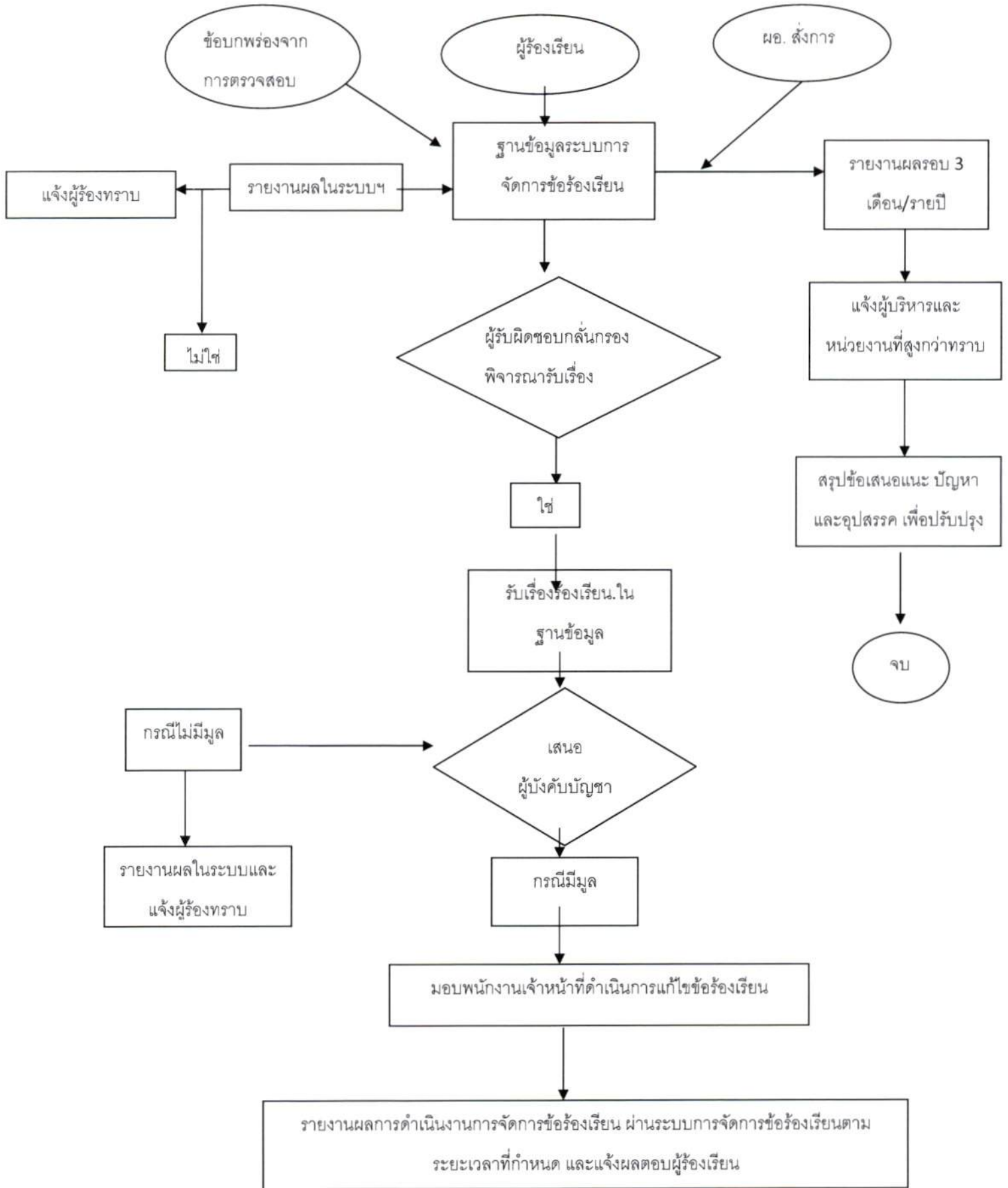
การร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อหน่วยงานบังคับบัญชา

๖.๓ เรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน.....	
ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> พฤติกรรมบริการ <input type="checkbox"/> การบริหาร <input type="checkbox"/> ทูจริต <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ประกันสุขภาพ <input type="checkbox"/> คู่้บครองผู้บริโภค <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
เรื่อง.....	
รายละเอียด.....	
<div style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง</div>	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ	
เห็นควรดำเนินการ.....	
ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่      ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด <input type="checkbox"/> เห็นควรดำเนินการตามเสนอ <input type="checkbox"/> เห็นควรยุติเรื่อง <input type="checkbox"/> ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินคดี ลงชื่อ.....	ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ..... ..... ..... ลงชื่อ.....
ผลการดำเนินงาน ..... ..... ..... ลงชื่อ	รับทราบผลการดำเนินงาน ..... ..... ..... ลงชื่อ

