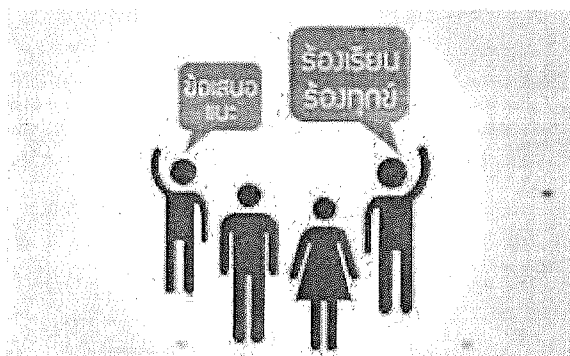


คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลตะโหนด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลตะโหนด อำเภอตะโหนด จังหวัดพัทลุง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้มีการจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ภายในเอกสารคู่มือฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตะโหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วัตถุประสงค์ คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมทั้งแผนผังในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จนถึงขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการปัญหาจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งทางโรงพยาบาลตะโหนดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการมีคู่มือในการดำเนินงาน จะทำให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่องในอนาคตต่อไป

โรงพยาบาลตะโหนด

กันยายน ๒๕๖๑

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตะโหนด	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน	๒
แผนผังการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน	๒-๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การติดตามผลการดำเนินการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	๘-๙
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฯ	๑๐-๑๑

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตะโหมด

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลตะโหมด เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตะโหมด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลตะโหมดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตะโหมด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลตะโหมด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลตะโหมดทั้งจากส่วนราชการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาลตะโหมด โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการของโรงพยาบาลตะโหมดเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันประกอบด้วย ๔ ช่องทาง คือ

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๕๕๑๔๐ โทรสาร ๐๗๔-๖๕๕๕๔๘
- ๔) ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตะโหมด www.tamohospital.net (หน้าต่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

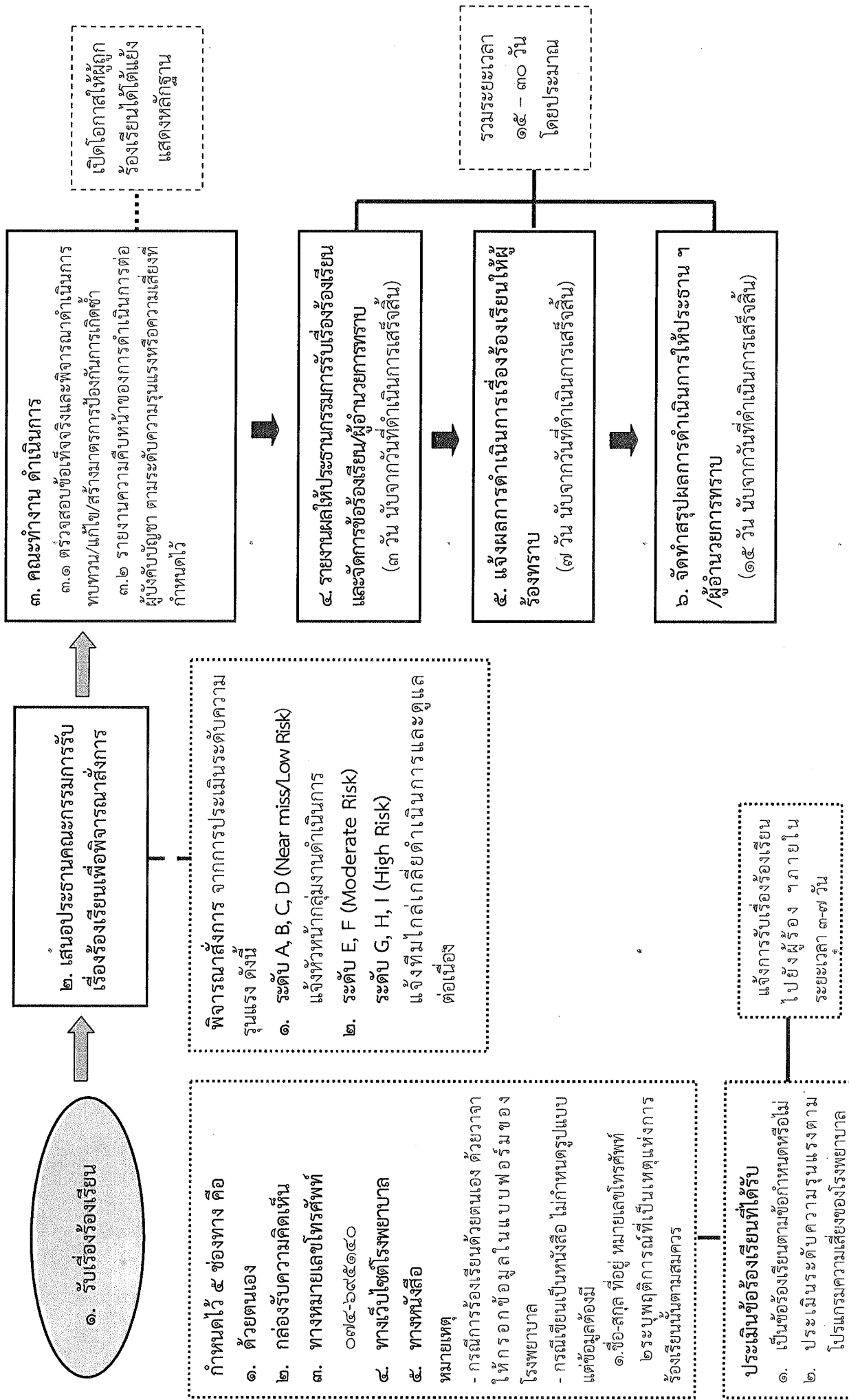
๘. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน

ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการตามมาตรฐาน ประกอบด้วย

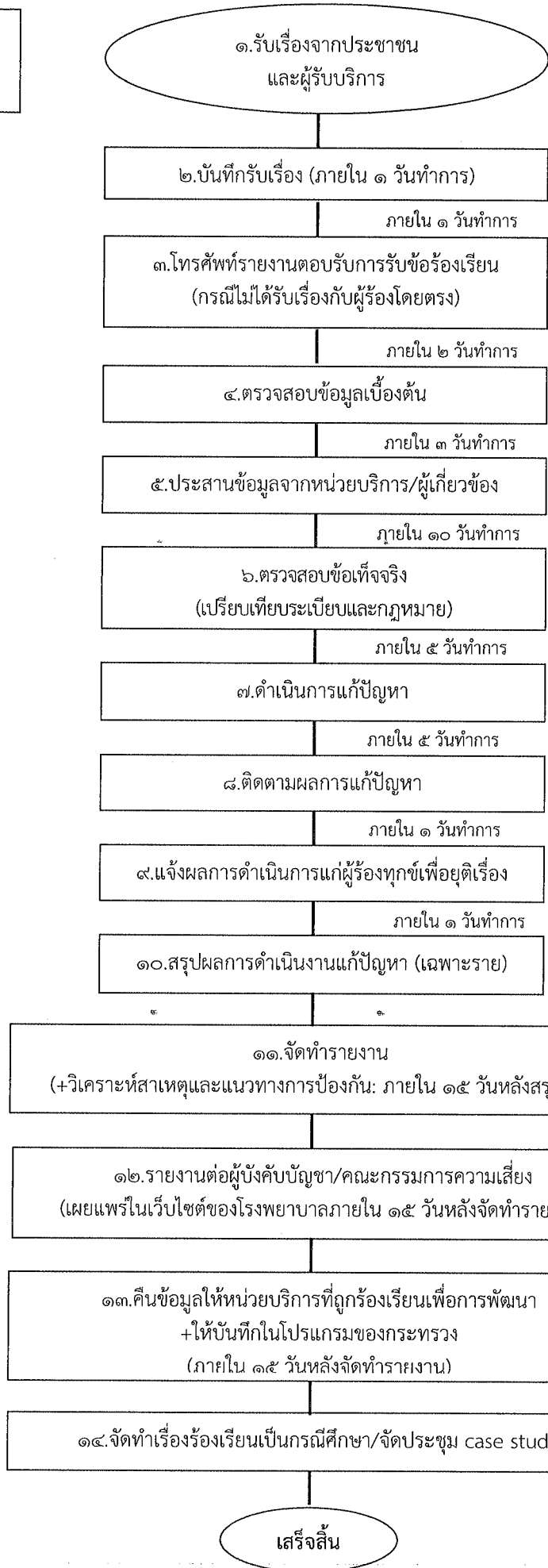
- ๑) ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อขอให้ข้อเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล
 - เวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วันทำการ
- ๒) ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและสามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลตะโหมด
 - เวลาดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ
- ๓) ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและไม่สามารถแก้ไขได้โดยโรงพยาบาลตะโหมด
 - เวลาดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้น ๆ

๙. แผนผังการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



กรณี ม. ๔๑



หมายเหตุ

๑.โดยหลักการจะต้องแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้นในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว อาจใช้ระยะเวลาที่น้อยกว่าตามที่กำหนดไว้

๒.ความรับผิดชอบ

- กลุ่มงานประกันฯและกลุ่มการพยาบาลรับผิดชอบกรณี ม. ๔๑
- กลุ่มงานเภสัชฯ รับผิดชอบกรณีเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค
- กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับผิดชอบกรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- คณะกรรมการฯ รับผิดชอบกรณีการร้องเรียนทั่วไป

ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ของโรงพยาบาลทุกครั้ง

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล
๒. การทบทวนคำสั่งและการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล
๓. การชี้แจงคำสั่งแต่งตั้งและรายละเอียดในการดำเนินงานของโรงพยาบาล
๔. การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
๕. การแก้ไขและพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลตามช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อกำหนดในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการ
๑. ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
๒. กล้องรับความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
๓. ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๕๕๑๔๐	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
๔. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาล	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
๕. ทางหนังสือ	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้อง เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางในทะเบียนคุมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล โดยมีการบันทึกรายละเอียดของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ครบถ้วน

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการข้อมูลข่าวสาร ให้มีการประสานงานเบื้องต้นกับกลุ่มงานที่ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้อำนวยการในการขอข้อมูลตามที่ร้องขอ
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้มีการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้อำนวยการ เพื่อส่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจมีการพูดคุยและประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นก่อน
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลระมัดระวัง ให้ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แจ้งข้อมูลเบื้องต้นและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
๔. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การติดตามผลการดำเนินการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ ผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่ได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๖. แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ใช้แบบฟอร์ม “ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลตะโหมด” โดยสามารถขอรับแบบฟอร์มดังกล่าวได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตะโหมด

ภาคผนวก

(เฉพาะเจ้าหน้าที่กรอก)

เลขที่...../.....

ผู้รับใบร้องเรียน..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลาน.

วิเคราะห์สาเหตุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจตุรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ ให้ดำเนินการตามข้อเสนอ ให้ดำเนินการดังนี้ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อ นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการระบบการป้องกันปัญหา

ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ความคิดเห็นของผู้บริหาร

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารภูมิภาค
โรงพยาบาลตะโหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคโรงพยาบาลตะโหมด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลตะโหมด

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- หลักฐานที่แสดงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ

Link ภายนอก : www.tamohospital.com

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล

(นางวันดี ชนะสิทธิ์)

ตำแหน่งนักจัดการทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายวิชัย สว่างวัน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหมด

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายกิตติศักดิ์ ชูชาติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗