

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลภูซาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอุษากงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอุษากง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. การให้บริการ	1
5. ระยะเวลาดำเนินการ	1
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
8. มาตรฐานงาน	3
9. ระบบติดตามและประเมินผล	3
10. เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ	3
11. ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	4

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุซาง อำเภอกุซาง จังหวัดพะเยา

1. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุซางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุซาง หรือหน่วยงานภายในของโรงพยาบาลกุซาง

เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- 2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4. การให้บริการ

- 4.1 ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) (ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น.)
- 4.2 ช่องทางการให้บริการ
 - 4.2.1 ช่องทางโทรศัพท์ : 054 465100 ต่อ 100
 - 4.2.2 ช่องทางจุดบริการประชาชน
 - 4.2.3 ช่องทางไปรษณีย์ : โรงพยาบาลกุซาง เลขที่ 157 หมู่ที่ 3 ตำบลป่าสัก อำเภอกุซาง จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56110
 - 4.2.4 ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน : <https://www.phusanghospital.com/> เพจรพ.กุซาง (facebook.com)

5. ระยะเวลาดำเนินการ

- 5.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 5.2 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 มีกรณีเกี่ยวข้องกับข้อหาวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี
- 5.3 เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด
- 5.4 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 6.1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุบลราชธานี: อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน
- 6.2 หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน
- 6.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน : ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

7.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

7.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์หรือแสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้น แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 054 -465100 ต่อ 100 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

7.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของหน่วยงานและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำการหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

7.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้

ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชากรและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

7.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ

7.5 การรวบรวมข้อมูล

งานที่รับผิดชอบจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการและทุกงานเพื่อทราบเป็นประจำทุก ๆ 3 เดือน

7.6 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน: กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/งานที่เกี่ยวข้อง/คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน

8. มาตรฐานงาน

8.1 การรับและตอบข้อร้องเรียน

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้น แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

9. ระบบติดตามและประเมินผล

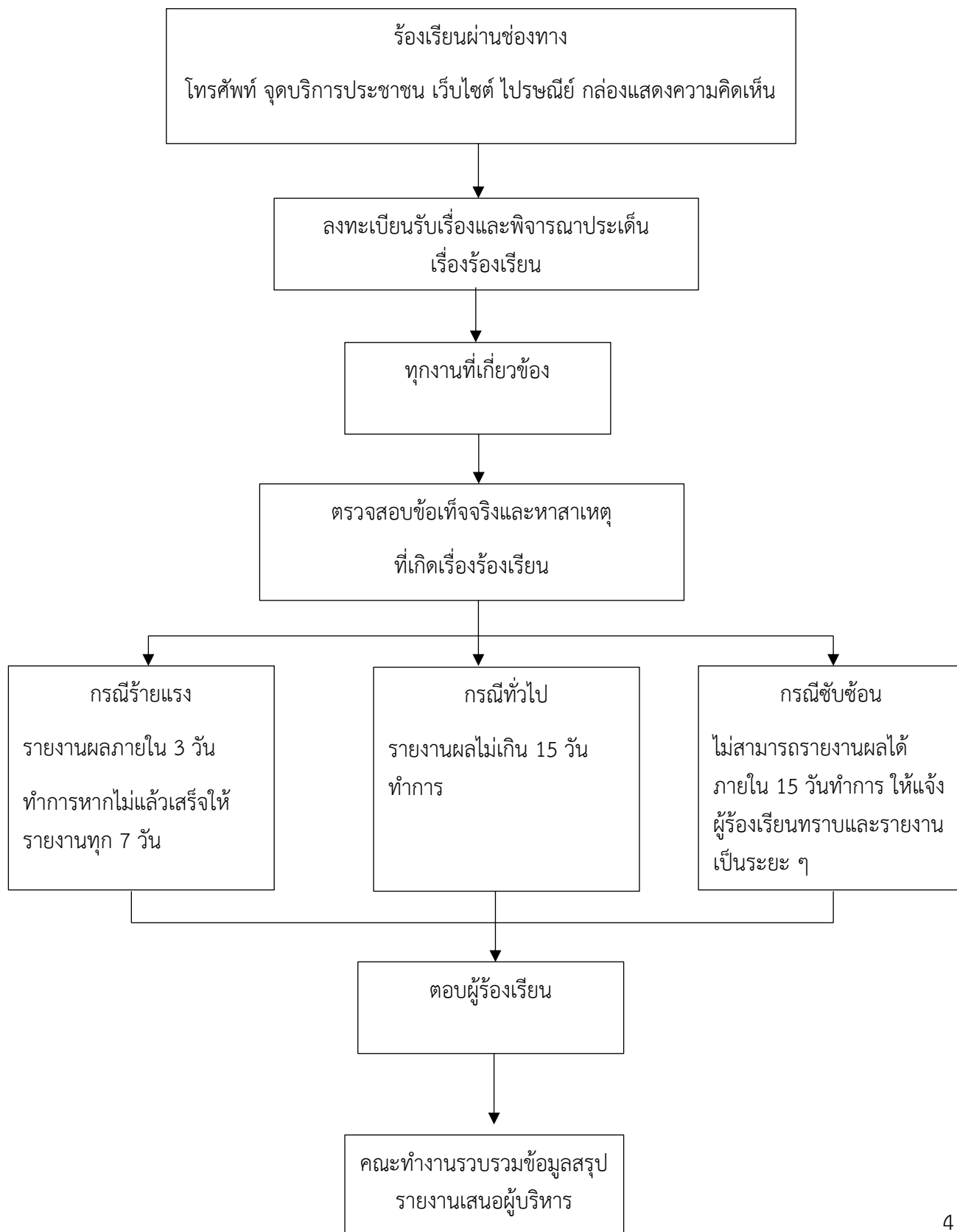
9.1 งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน ไปยังผู้อำนวยการ/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล(กกบ.) ทุก 3 เดือน

9.2 คณะทำงานฯ ติดตามและประเมินสรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ/คณะกรรมการบริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

10. เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข¹
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540²
- พระราชบัญญัติความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539³
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546⁴

11. ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



บรรณานุกรม

1. สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข, 2562.
2. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.
3. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2546.

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง การร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....

ขอเรียน เรื่อง.....

มีรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....