



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลหนองพอก โทร. ๐๔๓๕๗๙๐๗๓ ต่อ ๒๒๒

ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองพอก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองพอก

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลหนองพอก มีความประสงค์จะนำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน/ร้องทุกข์ของกลุ่มงานในการเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองพอก เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายสุพะยนต์ ชมภูธวัช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองพอก

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

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลหนองพอก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ ประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แขนงผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองพอก

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลหนองพอก จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลหนองพอก โดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่ม ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลหนองพอก

๑.๒ จัดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด
คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเขตสุขภาพที่ ๗

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๗๙๐๗๓ ต่อ ๒๒๒

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย ถึงโรงพยาบาลหนองพอก

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน www.Nongphok.net

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

(๖) รับเรื่องราวร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานอื่น ๆ

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน จะแจ้งไปที่กลุ่มบริหารทั่วไปที่เป็นเลขานุการ เพื่อรับเรื่องและลงบันทึกรับเรื่องในทะเบียนไว้ โดยใช้หลักเกณฑ์การสอบถามชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง และความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองพอก เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข หากเป็นเรื่องทั่วไป กลุ่มงานบริหารทั่วไปจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(๔) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้เสร็จกระบวนการ

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 เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มีการชี้แจง โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่วันรับในทะเบียนของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไปซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการเป็นผู้พิจารณาและนำเรียนให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองพอก ให้ความเห็นชอบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

การร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อหน่วยงานบังคับบัญชา

๖.๓ เรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



