

คู่มือ การจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

หลักการดำเนินการดำเนินงานโรงเรียนของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

การดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ต้องสัมพันธ์กับประชาชนที่มีบริการด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การเสริมสร้างป้องกันโรค ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่ภารกิจแตกต่างกันไป ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นข้อร้องเรียนขึ้นได้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระบบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอสุพรรณภูมิ ประกอบด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในบระดับต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและกานนี้ระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของอำนาจสาธารณสุข โดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่ม ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในกรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานนิติการเป็นเลขานุการคณะทำงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานนิติการ โรงพยาบาล สุวรรณภูมิ

๑.๒ จัดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานการทำงานร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สสจ. ร้อยเอ็ด

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๘๑๓๒๑-๓ ต่อ ๑๐๔

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย ถึงโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน COPSUWAN๑๐๑.net

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๖) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานอื่น ๆ

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งไปที่คณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อรับเรื่องและลงบันทึกไว้ด้วยโดยให้หลักเกณฑ์การสอบถามชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง และความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข หากเป็นเรื่องทั่วไป คณะกรรมการความเสี่ยงจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(๔) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้เสร็จ กระบวนการ

หากเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการชี้แจง ตรวจสอบ ให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบว่าได้รับเรื่องและจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดวงจรงัด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจ

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการกับ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน หน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลและการกำกับติดตามให้มีเวลาดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มี

การชี้แจง ได้แจ้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่รับในทะเบียนของระบบงานบริหารการร้องเรียนของ แต่ละหน่วยงาน

(๖) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการ ร้องเรียน คณะกรรมการความเสียหายเป็นผู้พิจารณาและนำเรียนให้ผู้อำนาจการโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ให้ความเห็นชอบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

การร้องเรียน” ของระบบงานบริหารการร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้น ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ

สุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อหน่วยงาน

บังคับบัญชา

๖.๓ เรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดไว้ เป็นการเฉพาะ

ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน.....	<input type="checkbox"/> การบริหาร <input type="checkbox"/> คุ้มครองผู้บริโภค	<input type="checkbox"/> ทูจริต <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	<input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม
ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> พฤติกรรมบริการ <input type="checkbox"/> ประกันสุขภาพ			
เรื่อง.....			
รายละเอียด.....			
เรื่อง			ผู้รับเรื่อง
เรียน คณะกรรมการบริหารความดีขง			
เห็นควรดำเนินการ.....			
ลงชื่อ.....	พนักงานเจ้าหน้าที่	ลงชื่อ.....	พนักงานเจ้าหน้าที่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ	ขอคิดเห็น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ		
<input type="checkbox"/> เห็นควรดำเนินการตามเสนอ			
<input type="checkbox"/> เห็นควรยุติเรื่อง			
<input type="checkbox"/> ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินคดี			
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....		
ผลการดำเนินงาน	รับทราบผลการดำเนินงาน		
ลงชื่อ			ลงชื่อ

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. การรับเรื่องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p>๑. ผู้ร้องเรียน</p> <p>๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>๑).....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>
<p>๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>๑) ระบุชื่อสถานที่ ลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่ปกปิดมิได้ประกอบด้วยกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุได้ด้วย</p> <p>๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>๓) ระบุเลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนนแขวง/ตำบล เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>๔) สถานที่สำรวจเมื่อได้รับผิดชอบ</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p> <p>๔).....</p>
<p>๓. ระบุความต้องการที่ร้องเรียน โดยบันทึกคำขอให้ชัดเจน เพื่อพิจารณาดำเนินการได้</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>