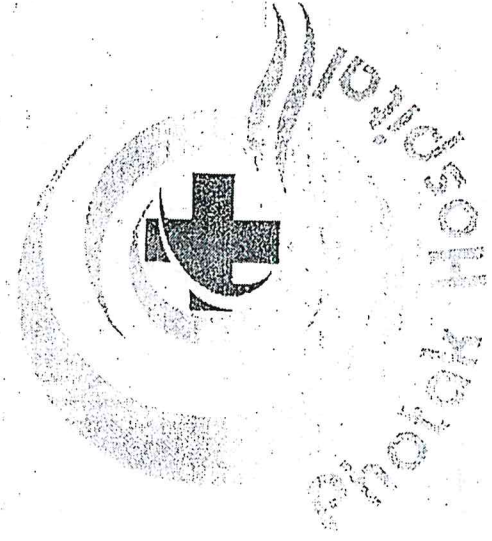


คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลโพธิ์ตาก

อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลโพธิ์ตาก อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการการเมืองที่ พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีผลการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ขอบเขตการทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลโพธิ์ตากให้เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประສບผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงาน ให้ปรับปรุงแก้ไข

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลโพธิ์ตาก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานในการตอบสนองเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันความยุติธรรมในการดำเนินการ

4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย และป้องกันการฟ้องร้อง

4.4 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทบทวนข้อร้องเรียน

5. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนั้นและ/คำขอชดเชย/การชดเชยหรือการขอข้อมูล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางบวกและทางลบ จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีมติต่อผู้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ

โรงพยาบาลโพธิ์ตากผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ /การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาจากหน้าที่

ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการระดับความรุนแรงข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานะที่โรงพยาบาล 	ไม่เกิน 5 วันทำการ	หน่วยงาน
ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่มีการพูดคุยสามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงานเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ▪ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน
ระดับ 3 ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข ▪ เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ ▪ การร้องเรียนความไม่โปร่งใสการจัดซื้อจัดจ้าง ▪ การร้องเรียนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น 	ไม่เกิน 15 วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 4 การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)	ไม่เกิน 60 วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหาร รพ. - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและคณะกรรมการความเสี่ยงของโรงพยาบาล

6.2 จัดทำจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มิผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้า	ภายใน 1 วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มิหนังสือหรือมา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่ธุรการ ลงเลขรับหนังสือ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามิเอกสาร ในวัน ราชการโดยเจ้าหน้าที่ที่กรมความ เสี่ยง	เปิดดูรับความคิดเห็นประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย	ทุกครั้งที่มิหนังสือเข้า	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่ธุรการ ลงเลขรับหนังสือ

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์โรงพยาบาลโพธิ์ตาก

8.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานหน่วยงานผู้ควบคุมเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้
ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

10. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อพิจารณา
ดำเนินการต่อไป

11. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 11.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 11.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนาองค์กรต่อไป

12. มาตรฐานงาน

- 12.1 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 12.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

13. แบบฟอร์ม

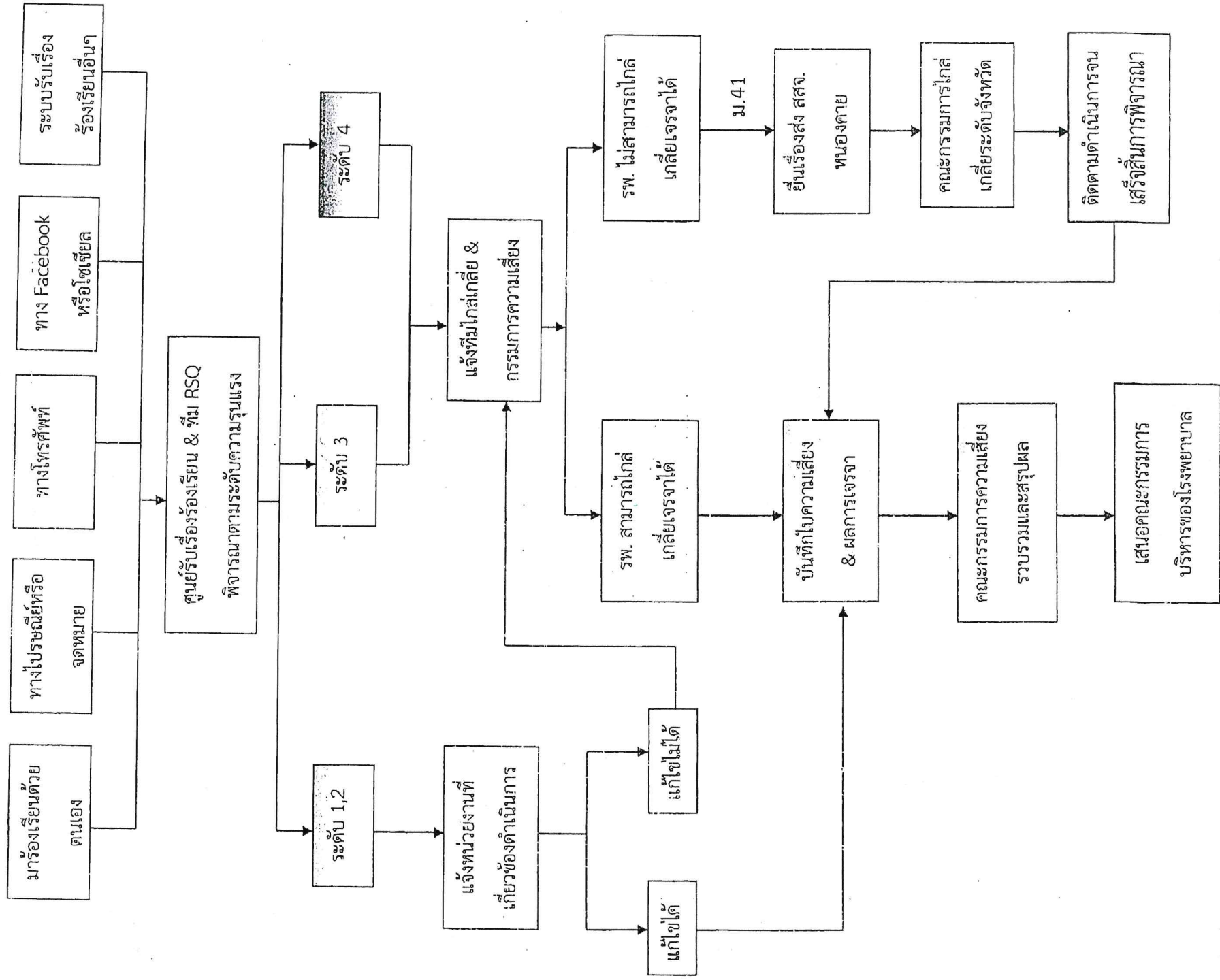
- แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลโพธิ์ตาก
- แบบบันทึกข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ตาก
- แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41)

14. จัดทำโดย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพโรงพยาบาลโพธิ์ตาก

- 90 หมู่ 7 บ้านศรีวิไล ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
- หมายเลขโทรศัพท์ 042-483186 ,042-483125
- หมายเลขโทรสาร 042-483187
- เว็บไซต์ <http://www.photakhospital.com>
- Face Book โรงพยาบาลโพธิ์ตาก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโพธิ์ตาก





แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ตาก

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

1. วันที่รับแจ้ง..... น.

2. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ [] ด้วยตนเอง [] ผ่านเว็บไซต์ [] โทรศัพท์ [] กล้องรับเรื่องร้องเรียน

3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ชื่อ - สกุล หน่วยงาน

4. ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ..... อายุ ปี เพศ

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

5. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

6. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

7. การดำเนินการแก้ไข /ป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

8. สรุปผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

[] ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

[] ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....

[] ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก.....

9. ทำเป็นการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ โดยวิธีการ.....
สรุปคดีเรื่องร้องเรียน
วันที่ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ไข้ปัญหา..... วันทำการ

.....ผู้รายงาน/ผู้บันทึก

(นายเอกพงษ์ ตั้งกิตติเกษม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ตาก

<p>แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>วันที่.....เวลา.....</p> <p>ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....เบอร์โทรศัพท์.....</p> <p>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>วันที่.....เวลา.....</p> <p>ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....เบอร์โทรศัพท์.....</p> <p>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>วันที่.....เวลา.....</p> <p>ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....เบอร์โทรศัพท์.....</p> <p>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>วันที่.....เวลา.....</p> <p>ชื่อผู้แจ้ง.....เพศ.....อายุ.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....เบอร์โทรศัพท์.....</p> <p>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41)

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน.....
วันที่ยื่นคำร้อง.....

1. รายละเอียดของผู้รับบริการ
1.1. ชื่อ-สกุล.....
1.2. เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
1.3. อาชีพ..... รายได้..... สถานภาพอื่น.....

1.4. อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....
โทรศัพท์.....

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาระยะพยาบาล
2.1 ชื่อหน่วยบริการ.....
2.2 สถานที่ตั้ง.....
2.3 วันที่เข้ารับการรักษาระยะพยาบาล.....
2.4 เหตุที่เข้ารับการรักษาระยะพยาบาล.....

2.5 วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

2.6 ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่.....

รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (กรณีผู้ยื่นคำร้องไม่ใช่เป็นผู้รับบริการ)

2.7 ชื่อ - สกุล.....

2.8 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

2.9 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

2.10 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....
โทรศัพท์.....

3. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง
3.1.....

3.2.....

3.3.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

4. หนังสือมอบอำนาจ

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า.....ซึ่งเป็นผู้รับบริการ
ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ.....ขอมอบ
อำนาจให้.....เป็นตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมายแทนข้าพเจ้า
เพื่อดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของ
หน่วยบริการ

ข้าพเจ้าผู้มอบอำนาจ ขอยอมรับผิดชอบตามที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในของเขตแห่ง
หนังสือนี้เสมือนดังข้าพเจ้าได้กระทำไปด้วยตนเองทุกประการ

ลงชื่อ(ผู้มอบอำนาจ) ลงชื่อ.....(ผู้รับมอบอำนาจ)
(.....) (.....)

ลงชื่อ(พยาน) ลงชื่อ(พยาน)
(.....) (.....)