



คู่มือการปฏิบัติงาน

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลเทรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

1. หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

2. การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใส ภายใต้คำนิยามของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน โดยมอบหมายให้กลุ่มงานพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

เลขที่ 11 หมู่ที่ 9 ตำบลช่างเคิ่ง อำเภอมะแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ 50270

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มาใช้บริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาล

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือโดยทุจริต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

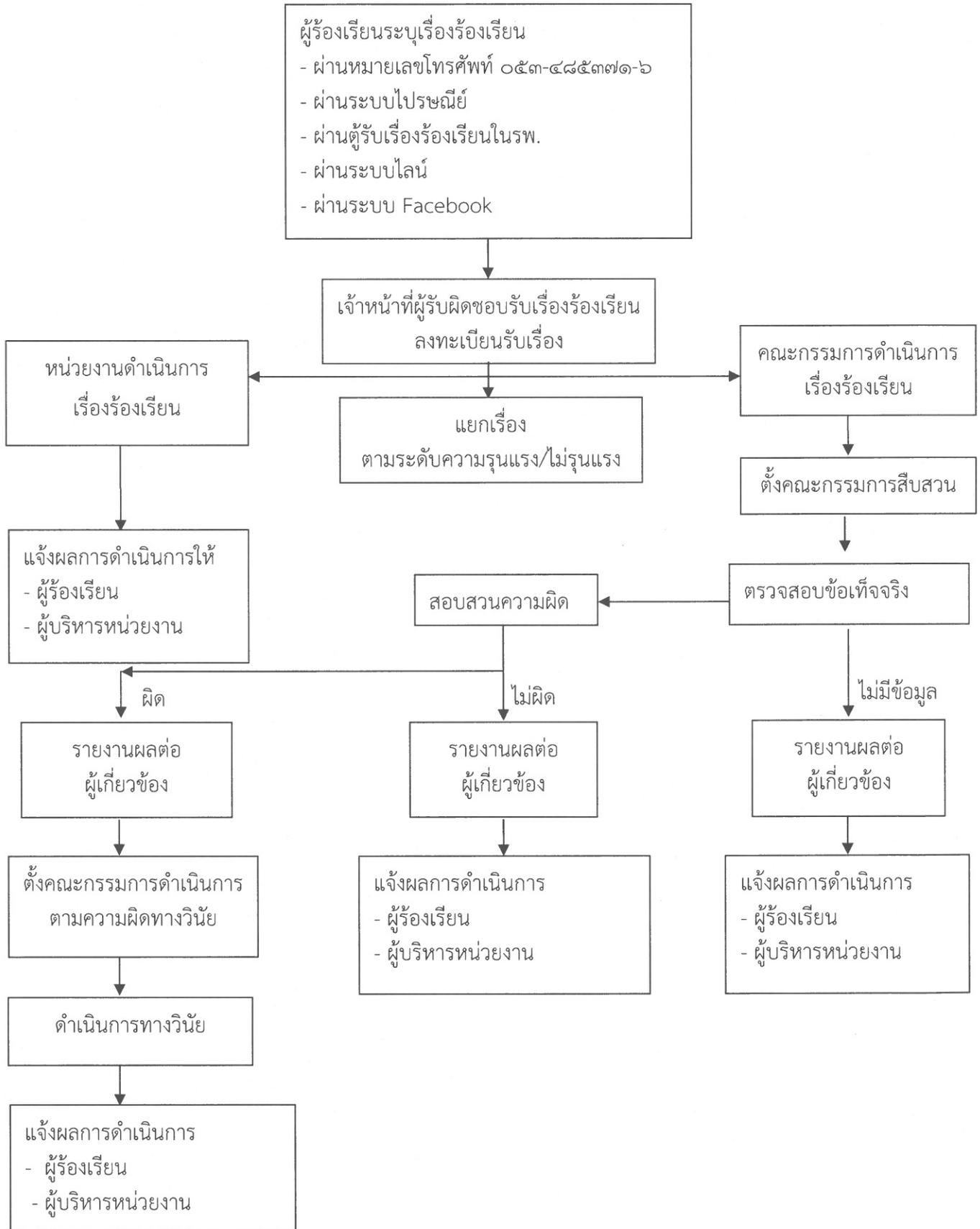
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนทน่ใส่กล่องรับความคิดเห็น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

8. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาล
- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและดำเนินการจัดการแก้ไขในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

10. การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ ให้มีการดำเนินการในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

ระดับเกือบพลาด Near Miss / Low Risk ผู้ประสบเหตุ/หัวหน้าเวรแก้ไขปัญหา รายงานหัวหน้างานภายใน 1- 7 วัน และดำเนินการแก้ไขภายใน 14 วัน

ระดับ Moderate Risk รายงานหัวหน้างานภายใน 1- 7 วัน และดำเนินการแก้ไข ภายใน 14 วัน และ จัดทำคู่มือปฏิบัติ/ระเบียบปฏิบัติ

ระดับ High Risk ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้รับรายงาน รายงานต่อผู้อำนวยการทันที ไม่เกิน 24 ชม. ผู้รับรายงานแก้ไขตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนด ตามความ เหมาะสม / และรอรับการสั่งการดำเนินการจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ทบทวนแก้ไข ภายใน 7 วัน จัดทำคู่มือปฏิบัติ/ ระเบียบปฏิบัติ

11. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 7-14 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

13. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

14.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

ใบร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกู, เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)