

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยง เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย พฤติกรรมบริการ และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลห้วยคต จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลห้วยคต (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติภายในโรงพยาบาลห้วยคต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลห้วยคต

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลห้วยคต จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยคต ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยคต มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลห้วยคต ทราบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึงประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระบบรองรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหาตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลห้วยคต กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้าน คือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่าย มีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน
๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๕ คน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจากคณะกรรมการบริหารจำนวน ๑๒ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น หน่วยบริการ
๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐาน...

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Data Center ระบบ ๗ (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รายงานความเสี่ยงใน Hos-XP และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนมาตรา ๕๗, ๕๘ และ ๕๑
๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคีต่างๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คำนึงข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชน เพื่อการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๔.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้สืบค้นข้อมูล
- ๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตาม พรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ/ขออนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาต ถือว่ายุติ

- ในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๘๐๐๕

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑. บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลห้วยคต ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้น แล้วส่งต่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริงช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒. จดหมาย จากผู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการงานธุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสี่ยง)

๓. โทรศัพท์ จดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วแจ้งผลต่อผู้ร้องทราบ ถือว่ายุติ

๔. สื่อออนไลน์ ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Online ส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕. บัตรสนทน/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลห้วยคต

๔.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่พอใจถือว่ายุติ

- กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลห้วยคตรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสบทราบ

- กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลห้วยคตรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวได้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต เลขที่ ๑๒๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลห้วยคต อำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๗๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้ง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอห้วยคต

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลห้วยคต ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญ เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

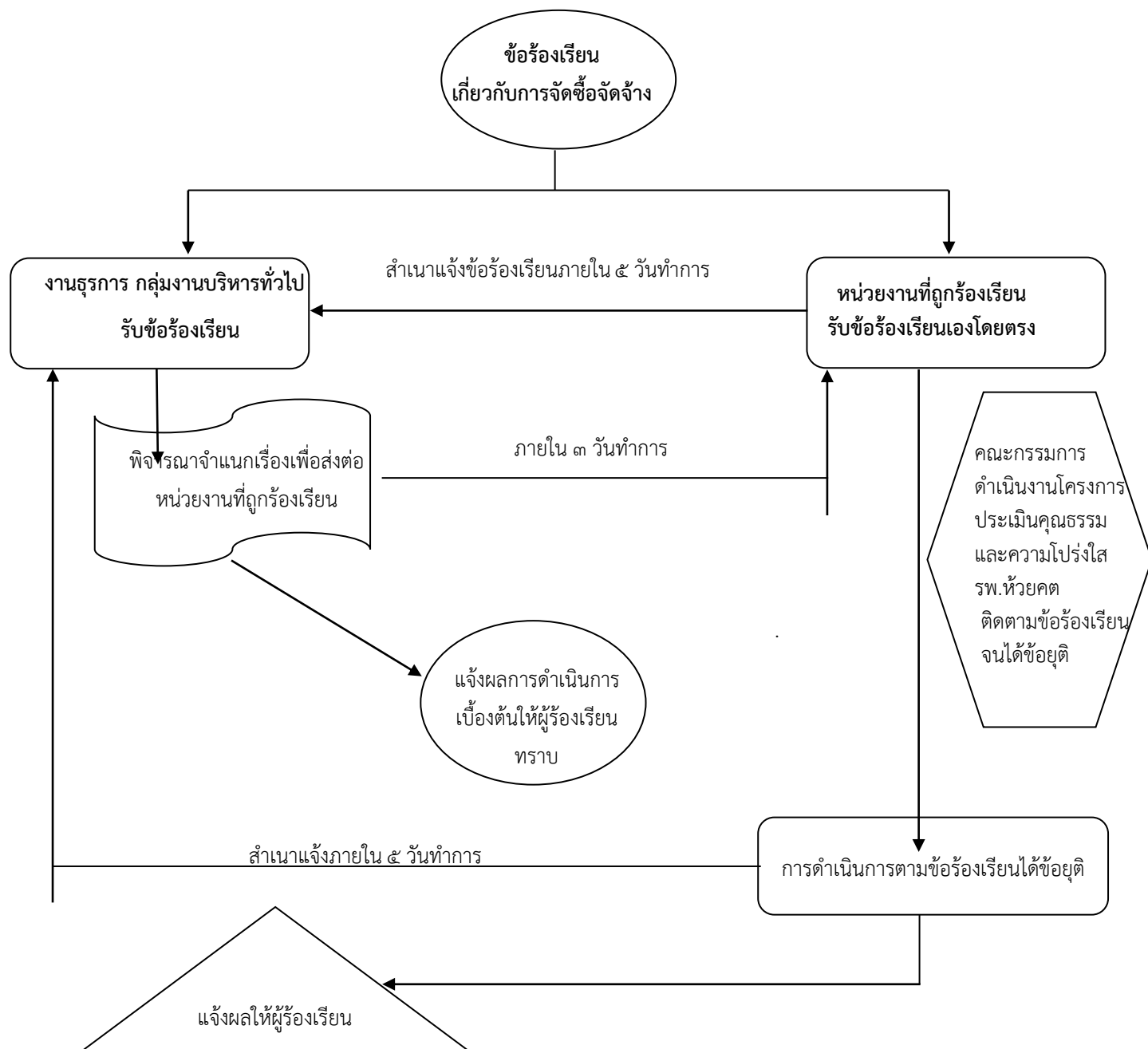
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

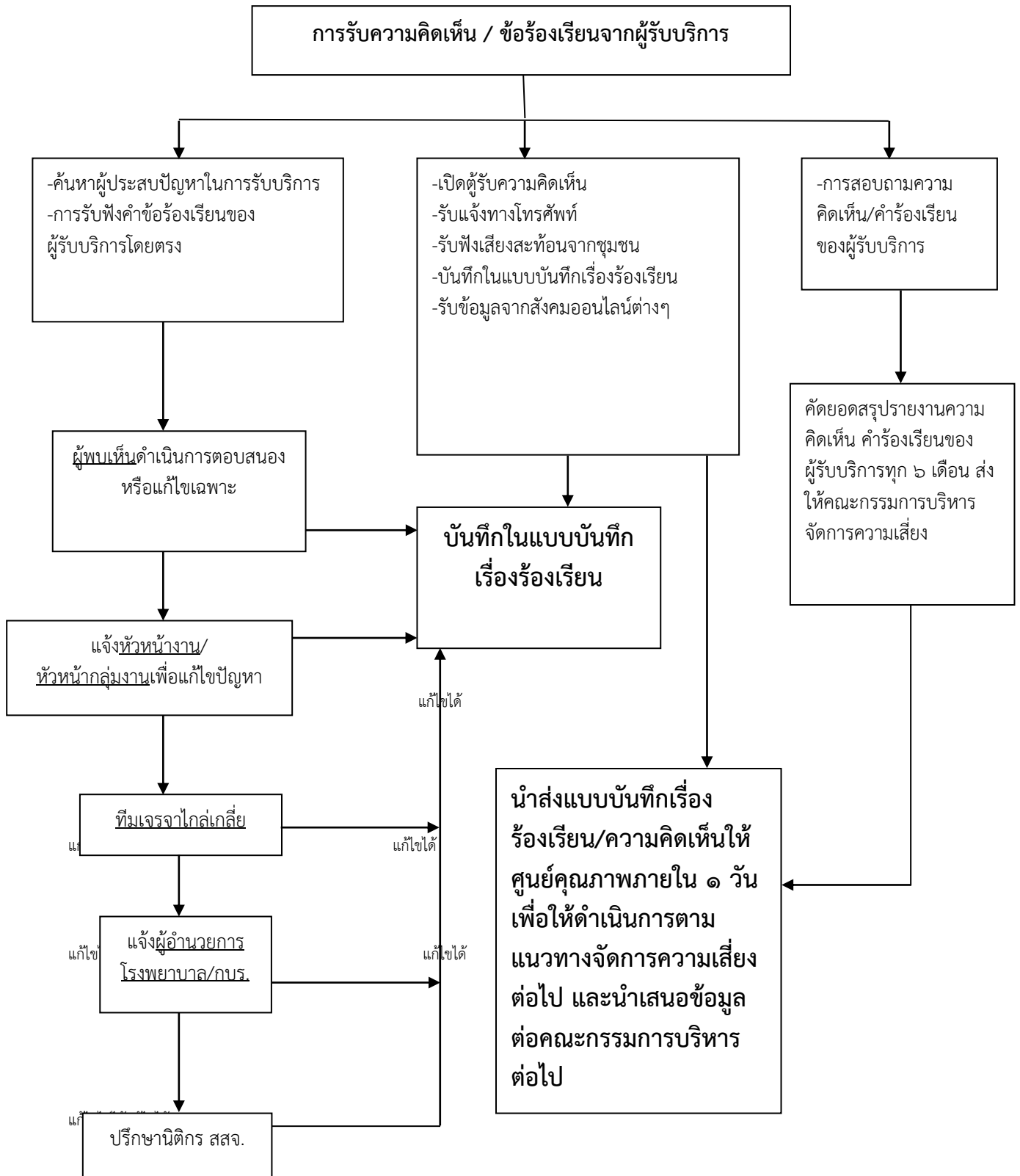
๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.huaikhothospital.com/>
หัวข้อ “ข้อมูลทั่วไป” >> “เรื่องร้องเรียน”
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๘๐๐๕
๗. ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลห้วยคต

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป



หมายเหตุ : ระดับ ๑ ผู้พบเหตุเป็นผู้จัดการความเสี่ยงเฉพาะหน้า

ระดับ ๒ หัวหน้างานทุกหน่วยงาน เป็นผู้จัดการแก้ไขความเสี่ยง/ข้อร้องเรียนในหน่วยงานจัดเป็นทีมไกล่เกลี่ย

ระดับต้นจากนั้นรายงานตามระบบ

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

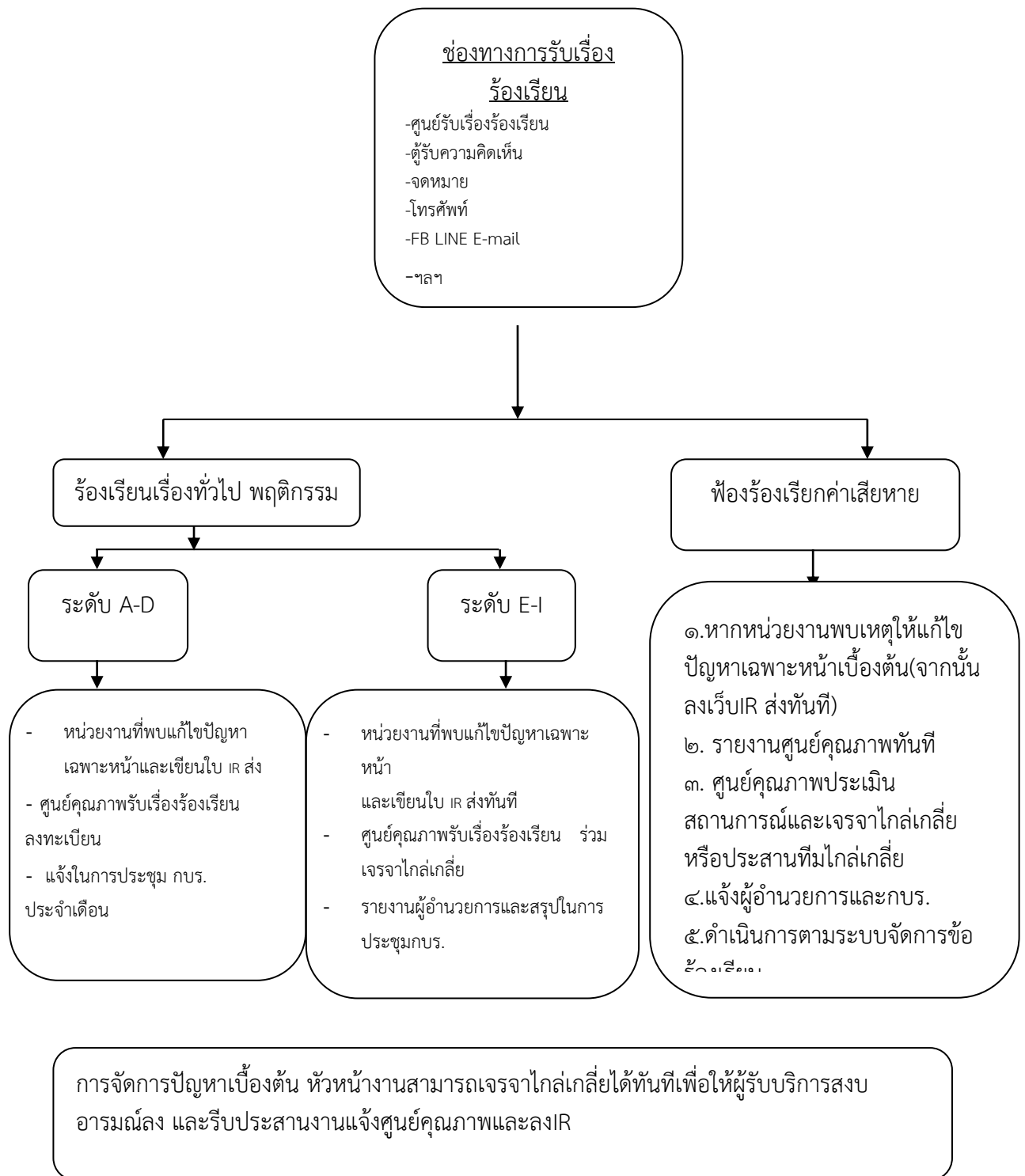
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลห้วยคต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	



การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ไฟฟ้าดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ผู้ร้องเรียนกรณีหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

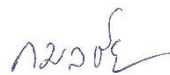
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ



(นายกมลชัย อมรเทพรักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต

ภาคผนวก

แบบบันทึกเรื่องราวเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต

เรื่อง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบบันทึกเรื่องราวเรียนโรงพยาบาลห้วยคต

เลขที่ข้อร้องเรียน.....๑/๖๔.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....สิทธิ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน.....รพ. ห้วยคต.....ชื่อ-สกุลผู้ที่ถูกร้องเรียน.....-

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

ระดับความรุนแรง.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน(ต่อ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วันที่ยุติ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

.....

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก

.....

ลงชื่อ.....เลขาธิการก.บริหารความเสี่ยง

...../ผู้แทน

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลห้วยคต โทร. ๑๑๘

ที่...อน.๐๐๓๒.๓.๗/.....วันที่.....๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความเห็นชอบคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต

ตามที่โรงพยาบาลห้วยคตได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและข้อร้องเรียนต่างๆ นั้น

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จึงขออนุมัติใช้คู่มือฯ ดังกล่าว เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. ลงนามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ลงนามอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือฯ บนเว็บไซต์โรงพยาบาลห้วยคต
๓. ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยคต

(นางสาวกรธิดา ทองอรัญญิก)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงนามแล้ว/อนุญาต

(นายกมลชัย อมรเทพรักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลห้วยคต โทร. ๑๑๘

ที่...อน.๐๐๓๒.๓.๗/.....วันที่.....๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง...แจ้งเวียนคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน โรงพยาบาลห้วยคต

ด้วย คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จึงแจ้งมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน และสามารถ Download คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ที่ <http://www.huaikhothospital.com/>

(นางสาวกรธิดา ทองอรัญญิก)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/ดำเนินการ

(นายกมลชัย อมรเทพรักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต