คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลห้วยคต

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย พฤติกรรมบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลห้วยคตจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้นศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลห้วยคต(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของภายในโรงพยาบาลภายในโรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.ศ.๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลบางห้วยคตจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยคตใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยคตมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลห้วยคตทราบกระบวนการการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึงประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์มีระบบรองรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหาตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลห้วยคต กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกัน สุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน

๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๓ คน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยค ารองเรียนระดับองค์กรจาก คณะกรรมการบริหารจำนวน๑๐ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานมีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ

๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Data Center ระบบ ๗ (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รายงานความเสี่ยงใน Hosp-XP และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนมาตรา ๕๗,๕๙ และ ม๔๑

๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาคีที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนรและร่วมมือกับภาคีต่างๆในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คืนข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบ ต่างๆแจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตาม พรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ/ ขออนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการภายใต้ข้อกำหนด และระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาต ถือว่ายุติ

- ในกรณีที่เกินความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผ็ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคตทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๘๐๐๕ ต่อ ๑๑๐

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑.บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลห้วยคตทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้นแล้วส่งต่อให้มูลให้ศูนย์รับเรื่องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒.จดหมาย จากตู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการ งานธรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสี่ยง)

๓.โทรศัพท์ จุดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการถึง ๑๖.๐๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหารับเรื่องร้องเรียน เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้งผลต่อผู้ร้องถือว่ายุติ

๔.สื่อออนไลน์ ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Online ส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕.บัตรสนเทศ/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่ติดใจถือว่ายุติ
- กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลห้วยคตรับเรื่องร้อง

ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวได้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยงข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เลขที่ ๑๒๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลห้วยคต อำเถอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๗๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าทีของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอห้วยคต

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น /คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล **ผู้ร้องเรียน**หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญเชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

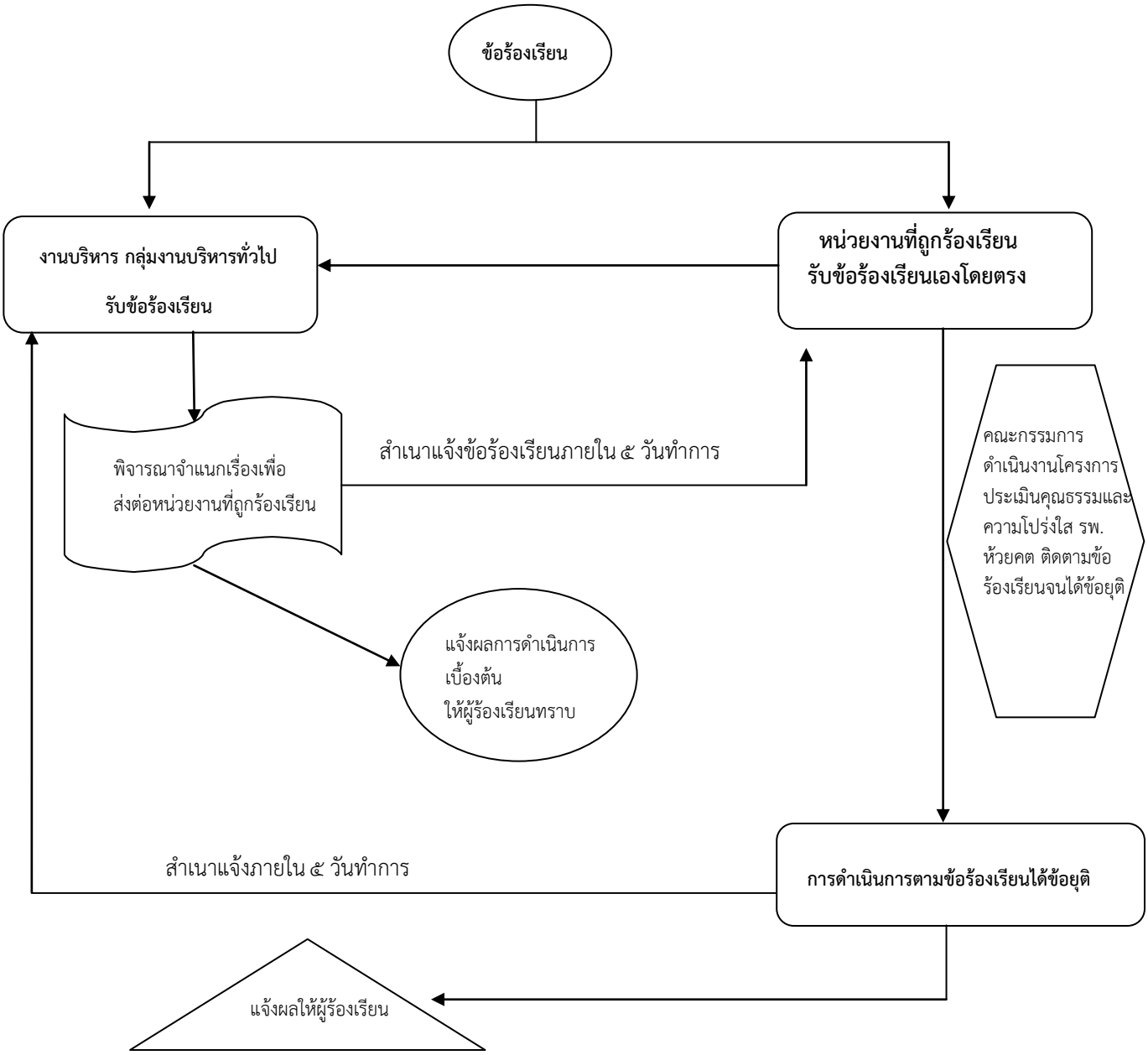
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ **http://www.huaikhothospital.com**
“ห้วข้อแจ้งเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลห้วยคต”
๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓) ไปรษณีย์ปกติ รหัส ๖๑๑๗๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖) โทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๘๐๐๕ ต่อ ๑๑๐
๗) ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลห้วยคต

บทที่๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้อง



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลห้วยคต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFace Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่ว ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้อท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้นอาจโทรศัพท์

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นผู้ร้องเรียนทกรณี าหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ๑๕ วันทำการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลห้วยคต ต.ห้วยคต อ.ห้วยคต จ.อุทัยธานี

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยคต

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม ( ) ผู้ป่วย ( ) ญาติ

๒. เพศ ( ) หญิง ( ) ชาย

๓. อายุ.....ปี

๔. อาชีพ.....

๕. รับบริการในส่วน ( ) ผู้ป่วยนอก ( ) ห้องฉุกเฉิน ( ) ผู้ป่วยใน

( ) ห้องทันตกรรม ( ) ห้องจ่ายยา ( ) ห้องอื่นๆ ระบุ.....

ความพึงพอใจที่ท่านได้รับในการบริการครั้งนี้

( ) มากที่สุด ( ) มาก ( ) ปานกลาง ( ) น้อย ( ) น้อยที่สุด

ตามที่ท่านได้มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาเรื่องใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆในการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบคำร้องเรียน๒

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยคต

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยคต

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลห้วยคตพิจารณาเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ