

คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

งานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลชุมแสง
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมความปลอดภัย พฤติกรรมบริการและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลชุมแสงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลชุมแสง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึงจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องภายใน โรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

๓๑ มกราคม ๒๕๖๖

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอโรงพยาบาลชุมแสงจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมแสงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมแสงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลชุมแสงทราบกระบวนการจัดการรับเรื่องราວร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่๙๖/๒๕๕๗เมื่อวันที่๑๗กรกฎาคม๒๕๕๗เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์มีระบบรองรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหาตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลชุมแสง กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน
๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๔ คน นอกเวลาราชการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจาก

คณะกรรมการบริหารจำนวน 8 คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ

๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท
๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน รายงานความเสี่ยงในระบบบริหารความเสี่ยงและบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๙ และ ม.๔๑
๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาคิที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคิต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คืบข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการเช่นขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตามพรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ/ขออนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาตถือว่ายุติ

- ในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๓๕๓๐๗๑

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑.บุคคลเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนแสงทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้นแล้วส่งต่อให้มูลนิธิศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารถส่งผู้ร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไขปัญหา และแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒.จดหมายจากตู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการ งานธุรการ รับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ให้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสียหาย)

๓.โทรศัพท์จุดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการถึง ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่หน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์รับเรื่อง กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยสำเร็จ/หรือไม่สำเร็จ รายงานเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในวันถัดไปเมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้งผลต่อผู้ร้องถือว่ายุติ

๔. สื่อOnlineศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงานหากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Onlineส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕. บัตรสนเทศ/แจ้งเบาะแสศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่ติดใจถือว่ายุติ

- กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชนแสงรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไปภายใน๓ วันแล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสง

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลชุมแสงตั้งอยู่ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เลขที่ ๑๕๐ หมู่ที่ ๓ ตำบลเกยไชย อำเภอชุมแสงจังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

บทที่ ๑

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอชุมแสง การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล ชุมแสง ผ่านช่องทางต่าง ๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ประเภท๒ประเภทคือเช่นข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น คำร้องเรียนหมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียนหมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลชุมแสง (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร๐๕๖-๓๕๓๐๗๑ ,๐๕๖-๒๘๒๒๒๓,056-282268
๕. ร้องเรียนทาง Face Book /Line

ลับ

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาตเลขที่ 47/2521
ปท.สวรรค่วิถี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ถนนพหลโยธิน อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000.
ที่ นว 0033/324

เรียน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแสง
โรงพยาบาลชุมแสง
เลขที่150 หมู่ 3
ตำบลเกยไชย
อำเภอชุมแสง
จังหวัดนครสวรรค์
60120.