BB10 4.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเรณูนคร โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๙๐๕๒ ต่อ ๒๐๖

ที่ นพ๐๐๓๒.๓๐๑/๘๔๗ **วันที่** ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินของหน่วยงาน ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ทั้งเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าภายในหน่วยงานและการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสร็จสิ้นแล้ว และกำหนดเป็นคู่มือปฏิบัตงานกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลเรณูนคร เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อพิจารณา

๑. ลงนามอนุมัติการใช้คู่มือการดำเนินงานฯ และคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๒. อนุญาตให้นำคู่มือฯ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเรณูนคร(ช่องประชาสัมพันธ์ITA) และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพรงพรรณ อินทิชัย)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

-อนุมัติ ตามข้อ ๑
-อนุญาต ตามข้อ ๒

(นายไพศาล พลโลก)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเรณูนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โรงพยาบาลเรณูนคร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานสำหรับจัดการร้องเรียนของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลเรณูนคร ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองและแก้ไขความเดือนร้อน รวมทั้งสรุปปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ป้องกันปัญหาการร้องเรียนในระยะยาวต่อไป

งานบริหารความเสี่ยง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การรับเรื่องร้องเรียน	๔
การแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕
ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน	๕
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๕-๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๗
บัญชีเรื่องร้องเรียน	๘

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๙๑/๒ หมู่ ๙ ตำบลโพนทอง อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๗๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของผู้ปฏิบัติงาน และหรือผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ให้มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้รับบริการด้านสาธารณสุข หรือด้านอื่น ณ โรงพยาบาลเรณูนคร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ โรงพยาบาลเรณูนคร
ผู้ร้องเรียน	=	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียกับผู้รับบริการ ที่ร้องเรียนมายัง โรงพยาบาลเรณูนคร โดยมีวัตถุประสงค์ให้บรรเทาความเดือดร้อน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น
ผู้ถูกร้องเรียน	=	ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียน
ช่องทางรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้ในการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง,จดหมาย,โทรศัพท์,โทรสาร,เว็บไซต์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	=	ศูนย์กลางที่กำหนดสำหรับจัดการเรื่องร้องเรียนจนสิ้นสุดเรื่อง

ช่องทางรับข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

๑. ผอ. โรงพยาบาลเรณูนคร รับข้อร้องเรียนในการบริหารทั่วไป
มือถือ: ๐๘๗-๒๙๖-๘๕๔๖
เบอร์ติดต่อภายใน ๐๔๒-๕๗๙-๒๓๕ ต่อ ๒๐๖

๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับข้อร้องเรียนด้านพัสดุ
มือถือ: ๐๘๑-๒๖๒-๒๙๗๓
เบอร์ติดต่อภายใน ๐๔๒-๕๗๙-๒๓๕

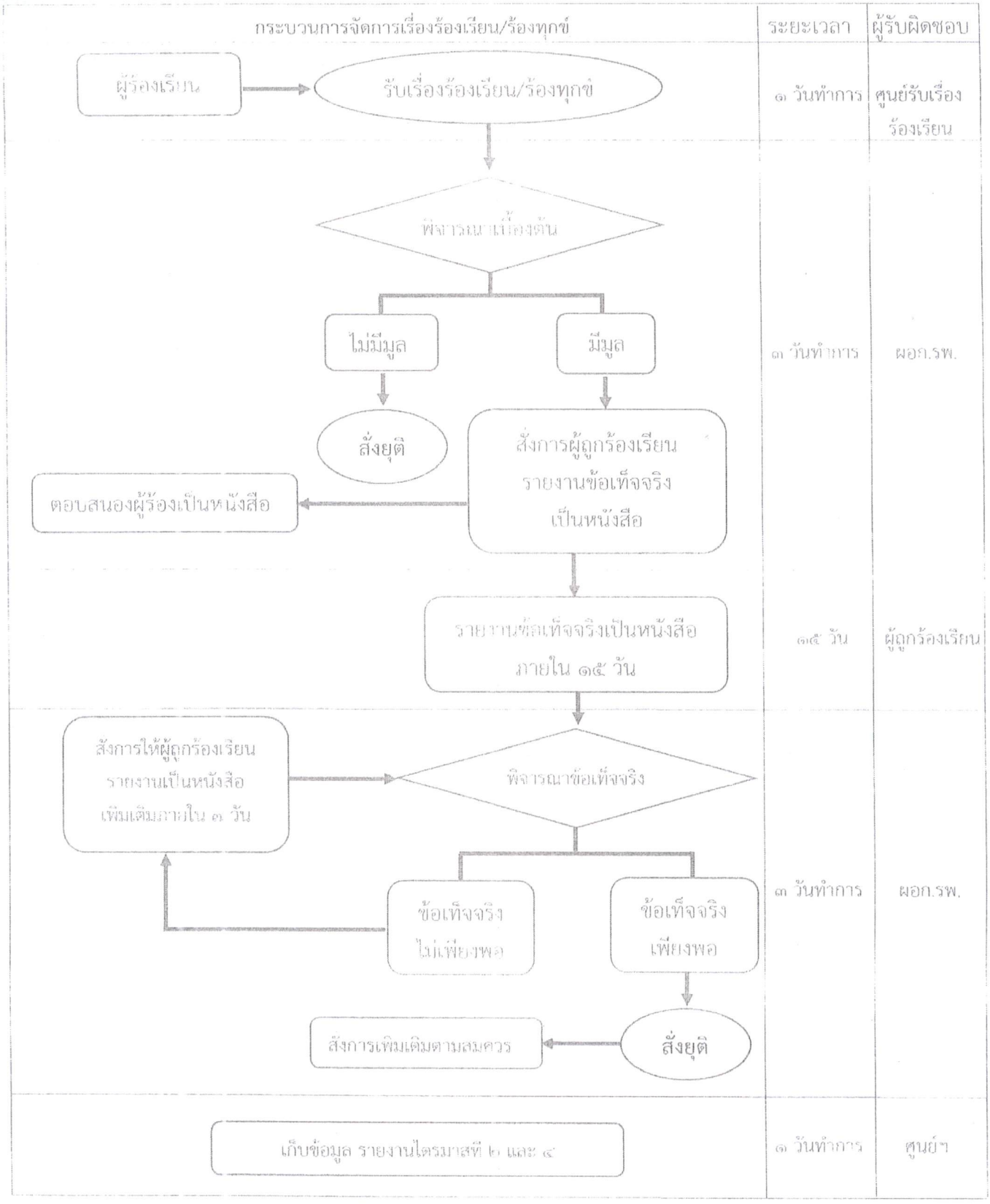
๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล รับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ
มือถือ: ๐๘๑-๗๓๙-๘๖๐๘
เบอร์ติดต่อภายใน ๐๔๒-๕๗๙-๒๓๕

๔. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ รับข้อร้องเรียนด้านสิทธิการรักษา
มือถือ: ๐๘๑-๘๗๓-๓๕๐๐
เบอร์ติดต่อภายใน ๐๔๒-๕๗๙-๒๓๕ ต่อ ๒๑๑

๕. ผู้จัดการความเสี่ยง รับข้อร้องเรียนทุกเรื่อง
มือถือ: ๐๘๑-๖๐๐-๘๒๙๗
เบอร์ติดต่อภายใน ๐๔๒-๕๗๙-๒๓๕

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเรณูนคร



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยบริการ

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลหนองบัวลำภูเพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ให้บันทึกข้อร้องเรียนลงบัญชีเรื่องร้องเรียน

๙. การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้ว ให้พิจารณาว่าเป็นประเด็นที่สามารถรับร้องเรียนหรือไม่ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

เมื่อตรงตามเงื่อนไขในวรรคหนึ่ง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ ว่ามีการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ภายใน ๑๕ วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และเมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาเสร็จแล้ว ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนอีกฉบับหนึ่ง

๑๐. การแก้ไขข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร

ให้ศูนย์ฯ ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หรือความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการเป็นหนังสือเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเรณูนคร พิจารณา

๑๑. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ติดตามผู้ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานข้อเท็จจริงตามประเด็นที่ถูกร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อศูนย์ฯ จะได้เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวลำภูพิจารณาต่อไป

กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ตอบหนังสือภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้เร่งรัดผู้ถูกร้องเรียนเป็นหนังสือเพื่อตรวจข้อเท็จจริงภายใน ๗ วัน หากยังเพิกเฉยให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาหน่วยบริการต่อไป

๑๓. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๑๔. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

๑.๑ เกี่ยวกับการบริการ

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือมีการใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่นๆ

๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ (ต้องมี)
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
- ระบุ พยานเอกสาร/วัตถุ/บุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล

๓. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายใน โรงพยาบาลเรณูนคร

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลหนองบัวลำภูช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ โรงพยาบาลเรณูนคร โดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเรณูนคร
ตามประกาศโรงพยาบาลเรณูนคร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเรณูนคร

ชื่อหน่วยงาน : .โรงพยาบาลเรณูนคร กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ
วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔
หัวข้อ EB๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓.๑ รอบ ๖ เดือน หลักฐานการรายงานผล ฯ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๓.๒ รอบ ๑๒ เดือน หลักฐานการรายงานผล ฯ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

๔. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม

Link ภายนอก : .....
หมายเหตุ :.....
.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวศิราภรณ์ อินทรพรหม)
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางพวงพรรณ อินทิชัย)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

จุมพล ไมตรี

(นายจุมพล ไมตรี)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔