



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลสินทราษ
อำเภอสินทราษ จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันทราย ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันทราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการ	๓-๔
ขั้นตอนดำเนินการ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกข้อความ
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๔๔๕/ ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันทราย เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสันทราย จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลสันทราย รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์

จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาล สันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

-๒-

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป , กลุ่มงานประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มี เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการใน สังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสันทราย เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไป ดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของ หน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลด ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็ว แก่ประชาชนที่มารับบริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลสันทราย ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และ กำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๖. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันทราย ได้กำหนดให้มีรายละเอียด ครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ ต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการ ตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการ ตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การ วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การ ให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

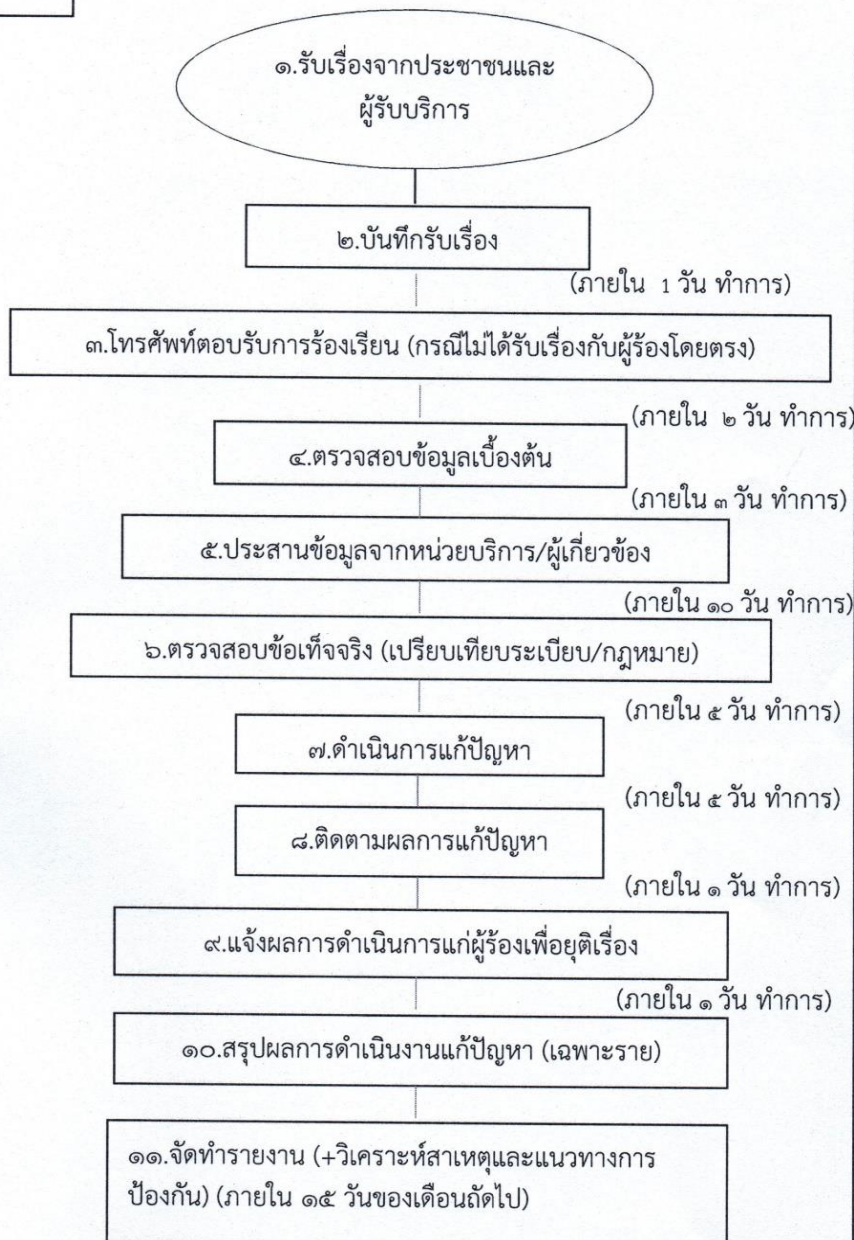
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น .

-๓-

๙. แผนผังขั้นตอนกระบวนการ

กรณี ม.๔๑

-๔-



หมายเหตุ
 ๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
 ๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบ
 กรณี ม.๔๑ กลุ่มงานประกันรับผิดชอบ
 กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ
 กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการ
 กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไปรับผิดชอบ
 แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑.	(๑๑) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๙๒๑๑๙๙ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันทราย
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
๓. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสันทราย บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๔. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันทราย <http://www.sansaihospital.com>
๕. ร้องเรียนผ่าน Face book

ผู้รับผิดชอบ ๑. งานประชาสัมพันธ์

๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าว อยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่มงานบริหารทั่วไป , กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันทราย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด
ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสันทราย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๔. การให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน/๑๒ เดือน

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันทราย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

***คู่มือนี้จะมีการทบทวนทุก ๑ ปี**

โรงพยาบาลสันทราย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๒ ๑๙๙

หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๔๙ ๘๙๙๘

เว็บไซต์ <http://sansaihospital.com>

<http://facebook.com/โรงพยาบาลสันทราย>

ภาคผนวก

(หน้า 1)

ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสันทราย

วันที่รับข้อร้องเรียน...../...../.....

ที่มา

ผู้รับบริการ

ผู้เยี่ยมชมสำรวจ (ระบุ).....

รับทางโทรศัพท์

อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ชื่อ - ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะ (ถ้าสามารถให้ได้)

.....

.....

.....

ต้องการทราบผลการแก้ไข

ไม่ต้องการทราบผลการแก้ไข

(หน้า 2)

ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

(เฉพาะเจ้าหน้าที่กรอก)		เลขที่...../.....
ผู้ออกไปร้องเรียน	ตำแหน่ง.....	วันที่.....
ผู้รับใบร้องเรียน	ตำแหน่ง.....	วันที่.....
กำหนดส่งกลับผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน		
วิเคราะห์หาสาเหตุ		นำเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น
<div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div> <p>ผู้วิเคราะห์.....ตำแหน่ง.....วันที่.....</p>		<div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div> <p>ผู้ให้ข้อเสนอ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....</p>
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากรับเรื่องร้องเรียน		
การดำเนินการ	<input type="radio"/> ให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนวทางแก้ไข	
	<input type="radio"/> ให้ดำเนินการดังนี้	
.....		
	<input type="radio"/> นำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อ	
	<input type="radio"/> นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาระบบการป้องกันปัญหา	
ลงชื่อ	ตำแหน่ง.....	วันที่.....
ผู้บริหารระดับสูง.....		
ลงชื่อ	ตำแหน่ง.....	วันที่.....



คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย

ที่ ๔๔๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุขและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์, กลุ่มงานบริหารทั่วไป , กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลสันทรายพร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้ชมพู) ณ หน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสันทรายและแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันทราย ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/พรบ./ม.๔๑

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/และร้องทุกข์โรงพยาบาลสันทราย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสันทราย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการดำเนินงานได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน ร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

● เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

๖. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสันทราย

๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๘. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๙. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

๑๐. เลขาคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนและส่งเรื่องคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอก เอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายโดยทันที

๕. กำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายวรวุฒิ โหมวัชรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย