

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลคำเมือง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง ครอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารราชการส่วนการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลคำเมือง ๙๒ หมู่ที่ ๑๐ ต.ทุ่งคลอง อ.คำเมือง จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐
วัน/เดือน/ปี ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

- คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำเมือง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ในระดับเด่นและดีมาก

Linkภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวทัยพร อ้วนภักดี)
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๒๘ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธนธร กานตอาภา)
ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำเมือง
วันที่ ๒๘ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายเอกลักษณ์ รัตนเมือง)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๒๘ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลคำม่วง ๙๒ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลทุ่งคลอง อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐
ที่ กส ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๓

วันที่ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลคำม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำม่วง

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Tran Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ กำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ ๕๕ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๙๐ ในหัวข้อ EB ๑๖ ให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลคำม่วง จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรการ กลไก หรือการวางแผนในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน เป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้มาใช้บริการ และกระบวนการจัดการต่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตนำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลคำม่วงขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางสาวทัยพร อ้วนภักดี)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น/คำสั่ง

๘๘๖๐/๒๕

(นายธนธร กานตอาภา)

นายแพทย์ชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำม่วง



คู่มือ^๑
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(Complaint Management Standard
Operation Procedure)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

โรงพยาบาลคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์



คํานำ

คํมีการบริหารจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Complaint Management Standard Operation Procedure) ปี ๒๕๖๓ โรงพยาบาลคำม่วง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลคำม่วง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติฯ ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพำสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจะได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจะเป็นต้องมีขั้นตอน /กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคํมีปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลคำม่วง

สารบัญ

เนื้อหา

หน้า

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	
คำจำกัดความ	
นโยบายปฏิบัติ	
ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)	๘
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุง ระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองໄกเล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่น่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นช้าๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบทลักษณ์เกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากจดหมาย แบบบันทึกข้อร้องเรียน กระทุ้ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การบทหวานในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน ผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคุณมีอปภิบัติการฯ เสริมสิ้นภายในหัวงปีงบประมาณ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของ ปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในหัวงปีงบประมาณต่อมา

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคุณมีอปภิบัติการฯ เสริมสิ้นภายในหัวงปีงบประมาณ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในหัวงปีงบประมาณต่อมา

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มีอำนาจต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชمزาย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชี้แจง การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ใกล้เล็กน้อย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ใกล้เล็กน้อย แนวทางก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึงบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชี้แจงของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อกัน เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชี้แจง ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการและสถานที่	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สสอ.เข้าวง
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สสอ.เข้าวง

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไก่ล่าเกลี้ย และนำมายกคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สสอ.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไก่ล่าเกลี้ย คณะกรรมการบริหาร สสอ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาและบังคับบัญชา หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไก่ล่าเกลี้ย คณะกรรมการบริหาร รพ. -สสอ. ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน พ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไก่ล่าเกลี้ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไก่ล่าเกลี้ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไก่ล่าเกลี้ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

-ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมารฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลคำเมือง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(โทร ๐๔๓-๘๗๘๗๓๓)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ - ๘๗๘๗๓๓, ๘๗๘๗๐๕๙ , โทรสาร ๐๔๓-๘๗๘๗๓๓ ต่อ ๑๐๓

๔. หนังสือ/จดหมาย

๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลคำเมือง <http://www.kmh.go.th/>

๖ ช่องทาง Face book โรงพยาบาลคำเมือง

๗. ช่องทาง LINE โรงพยาบาลคำเมือง หรือ LINE ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำเมืองโดยตรง

๘. ช่องทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำเมือง

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

๒. บทบาทและระดับ

๒.๑ ระดับตำบล

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เข้ามายื่น呈ในการพิจารณาปรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับสำหรับรับเรื่องร้องเรียน

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทางเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยตัวน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๖) ระยะเวลาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลาดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุมาแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำการผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้รับความสอดคล้องในการรับบริการ

- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ

- พฤกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายใต้หน่วยงานราชการ

- อื่นๆ

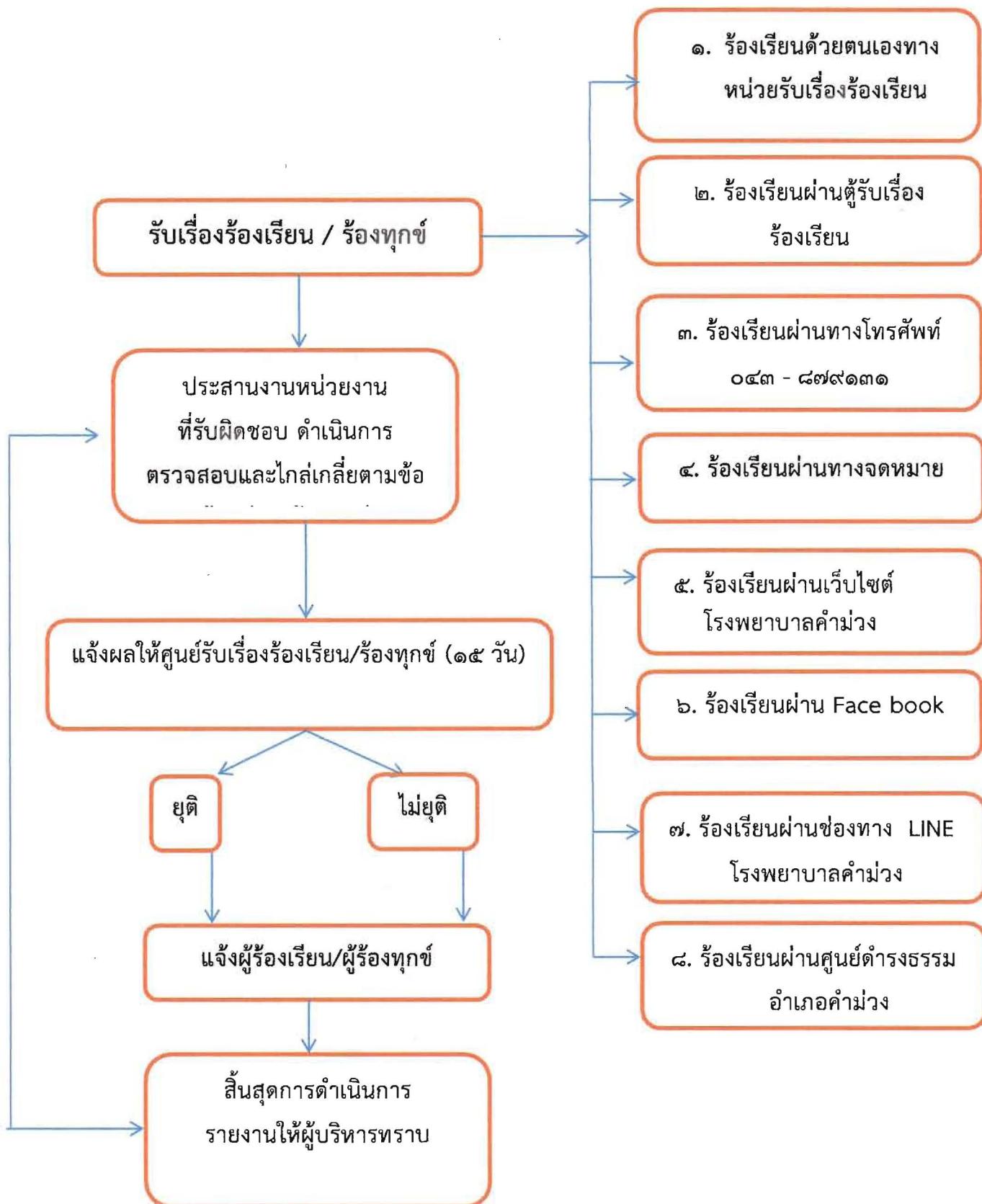
๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๒) ตู้ร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร
- (๔) ช่องทางทางจดหมาย ไปรษณีย์
- (๕) ช่องทางทางเว็บไซต์โรงพยาบาลคำม่วง
- (๖) ช่องทาง Face book โรงพยาบาลคำม่วง
- (๗) ช่องทาง LINE โรงพยาบาลคำม่วง หรือ LINE ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำม่วงโดยตรง
- (๘) ช่องทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำม่วง

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ใกล้เคียงได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณาดูต่อไป และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลคำม่วง เพื่อเป็นข้อมูล

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลคาม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์**



แบบคำร้องทุกชั้น/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล
ม่วง อ.คำม่วง จ.กาฬสินธุ์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

କେବଳ ଏ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค้าม่วง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถิ่นที่ตั้ง..... เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกๆ/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขางพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าครัวร้องทุกปี/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกปี/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน..... ชุด
๒) จำนวน..... ชุด
๓) จำนวน..... ชุด
๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ຜູ້ຮ່ວມທຸກໆ/ຮ່ວມເຮັດ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ที่ (เรื่องร้องเรียน) / โรงพยาบาลคำม่วง ๙๒ หมู่ที่ ๑๐

ตำบลทุ่งคลอง อ.คำม่วง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๗๘๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ ลงวันที่.....

⑥.
⑦.
⑧.

ตามที่โรงพยาบาลคำเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอปรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จังเจ้มมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

โรงพยาบาลคัมเมอร์ส
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐๔๓-๔๗๔๗๓๔