

MOIT. ๑๐

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
และช่องทางการร้องเรียน

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มี
แบบฟอร์มการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

หน้าห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว	7267
เลขที่รับเพิ่ม	
วันที่รับเพิ่ม	11.10.2564

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (คณะกรรมการ ITA) โทร. ๐ ๓๓๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๘๕๕ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)” ปัจจุบันการประเมินดังกล่าวได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วไปจะต้องดำเนินการ

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสม จึงเห็นควรเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๒ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และแจ้งเวียนให้บุคลากรโรงพยาบาลฯ ทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้

ลงนามแล้ว

(นายสุวิทย์ ไหล่ปรีชากุล)

เลขานุการคณะกรรมการ ITA

ก

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)


ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

11 10 2564

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบุรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร		ลายมือชื่อ
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		ลายมือชื่อ
อนุมัติโดย : นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		ลายมือชื่อ

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไขครั้งที่	หมวด/หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		พ.ย. 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติและขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิกเอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-03	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งระบบรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน


๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของระบบรับเรื่องราร้องโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล


“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

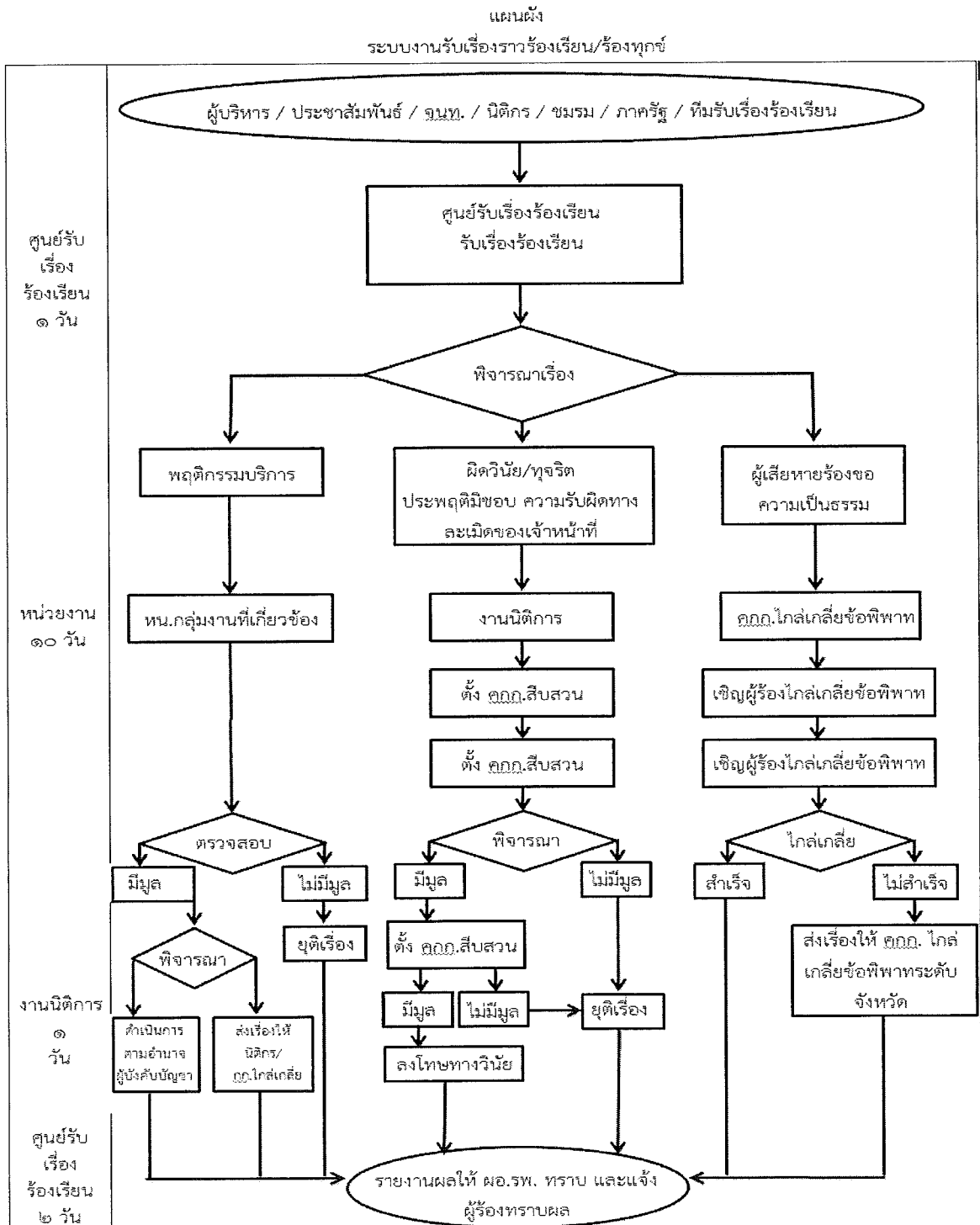
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM


๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

- (๑) ผู้บริหาร ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๒) งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๓) หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน
- (๔) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๕) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๖) ทีมรับเรื่องร้องเรียน
- (๗) ชมรมต่อต้านการทุจริต SCPH ห้องศูนย์คุณภาพ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

- (๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว www.skh.moph.go.th
- (๒) Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว www.facebook.com/scphob
- (๓) Line กลุ่มชมรมต่อต้านการทุจริต SCPH

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๔ โทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ที่ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐

๑.๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว


๑.๖ ระบบไปรษณีย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร ตำบล

สระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องเรียนโดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนซักถามผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น แล้วให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนเขียนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นผลงานการรับเรื่องแล้ว ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมลงข้อมูลในโปรแกรม RM SCPH ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, หัวหน้ากลุ่มงาน หรือนิติกร เป็นต้นแล้วแต่กรณี ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วย ดังนี้

๓.๑ เรื่องการจัดการพฤติกรรมบริการ มอบหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓.๒ เรื่องการกระทำผิดวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และความผิดเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ มอบงานนิติการดำเนินการ

๓.๓ เรื่องข้อพิพาทขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ มอบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการ

๓.๔ เรื่องข้อพิพาทพิเศษ เสนอผู้บริหารพิจารณาแต่งตั้งที่มบุคคลากรพิเศษตามความเหมาะสมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๕ กรณีเรื่องร้ายแรงกระทบต่อความมั่นคงของการบริหารราชการ เสนอผู้บริหารพิจารณารายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทราบ

๔. หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากดำเนินการแล้วเสร็จผลเป็นประการใดรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรค พร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนทนัท

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหากได้ผลการดำเนินการแล้ว รายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ พร้อมเก็บข้อมูลได้เป็นสถิติผลงานเพื่อรายงานผลการดำเนินการทุกๆ รายไตรมาส

๖. หากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่สามารถทำให้ยุติเรื่องได้ ให้รายงานเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน


๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล

๘.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ตามคำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ ๑

๘.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ ๑๗ พ.ย. 256๔
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์


๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๑.๕ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบับัตรสนเท่ห์

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๒ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อโรงพยาบาลจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล

๑๕. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี


๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๗. จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- เว็บไซต์ www.skh.moph.go.th
- สื่อสังคมออนไลน์ www.facebook.com/scpho๖

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระสมเด็จยุพราชสระแก้ว

เลขที่ร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

๑. ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๒. ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๓. ช่องทางรับเรื่อง ด้วยตนเอง โทรศัพท์ หน่วยงานในรพ. หนังสือหน่วยงานภายนอก อื่น.....

๔. ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

๑. ชื่อผู้รับบริการ.....

๒. เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง

๓. เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....

จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

๔. หน่วยบริการประจำผู้ถือบัตร ๑.....๒.....

๕. โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หอผู้ป่วย.....

HN..... ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์

วิธีการใช้บริการตามสิทธิ หน่วยบริการสอบถาม

บัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการบริการ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน

การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด

การขึ้นสิทธิผลการ ปลดสิทธิ

เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๔๑ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 11 พ.ย. 2564
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท

ทำสัญญาประนีประนอม.....

เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท

อื่นๆ.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....