

คู่มือ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง
อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการการเมืองที่ตี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมและเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการรับ การตรวจสอบ การบันทึก การวิเคราะห์ การแจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไข

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพและเป็นหลักประกันความยุติธรรมในการ ดำเนินการ

5. คำจำกัดความ

5.1 การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

5.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน

5.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยงผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

5.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อ ด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

5.5 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ

ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

5.6 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

6. ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ลำดับ	ประเภท	เวลาในการดำเนินการ
1	ผู้ร้องเรียนติดต่อเพื่อ ขอเสนอแนะ/ให้ความเห็น/สอบถาม ข้อมูล/ขอข้อมูล	ไม่เกิน 3 วันทำการ
2	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง	ไม่เกิน 30 วันทำการ
3	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดย โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง	เกิน 30 วันทำการ แต่ไม่เกิน 60 ทำการ หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการความเสี่ยง

7.2 การดำเนินงานของทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

7.3 การติดตามงานจนเสร็จสิ้นภารกิจ

7.4 การสรุปผลการดำเนินงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการรับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน 1 วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน 1 วันนับจากวันที่งาน สารบรรณลงเลข รับหนังสือ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีพบว่ามีเอกสาร ในวัน ราชการโดยเจ้าหน้าที่กรรมการ ความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและ ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน
เรื่องแจ้งผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด ศรีสะเกษ	ทุกครั้งที่มีหนังสือเข้ามา	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งาน สารบรรณลงเลข รับหนังสือ

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

กรรมการบริหารความเสี่ยงแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกิดข้อร้องเรียนและวิเคราะห์สาเหตุ
แก้ไขปัญหาเบื้องต้น กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่
เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อพิจารณา
ดำเนินการต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

12.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

12.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน

13.1 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

14. แบบฟอร์ม

14.1 แบบฟอร์มรายงานอุบัติการณ์ โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

14.2 แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (มาตรา 41)

15. จัดทำโดย

ทีมกรรมการบริหารความเสี่ยงและทีมเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

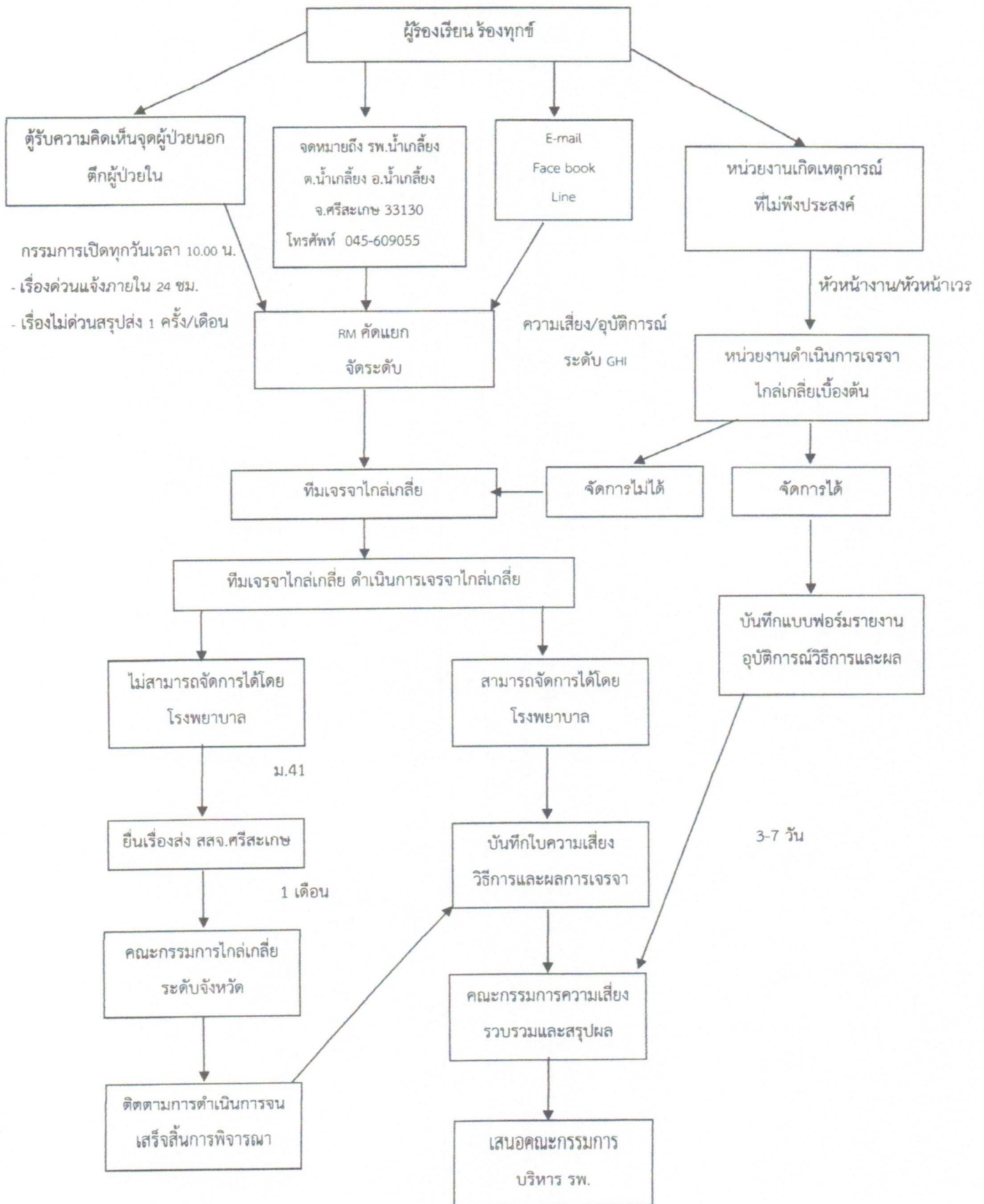
- หมายเลขโทรศัพท์ 045-609059

- หมายเลขโทรสาร 045-609057

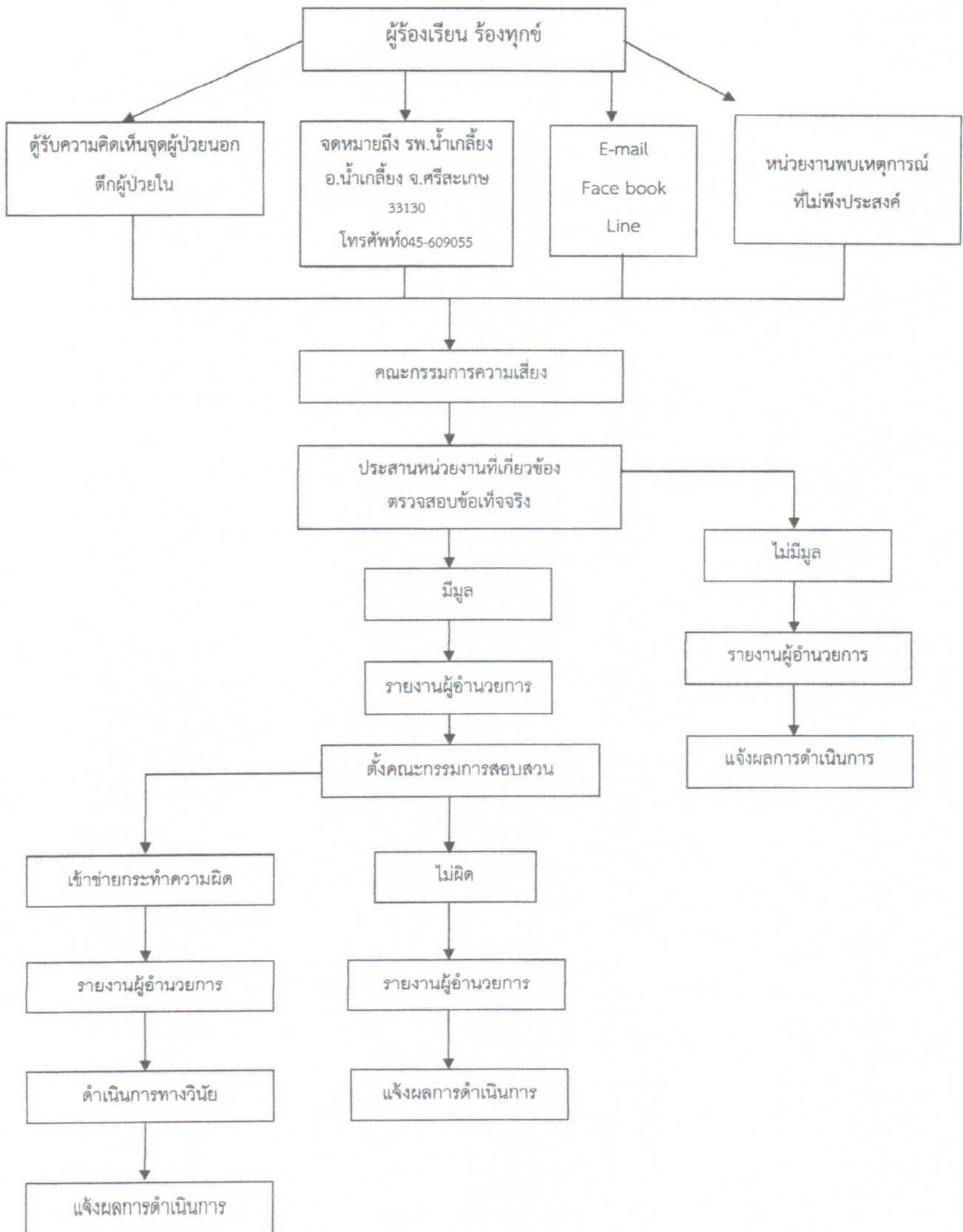
- เว็บไซต์

- Face Book โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

แผนผังระบบจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป รพ.น้ำเกลี้ยง



แผนผังระบบจัดการข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง รพ.น้ำเกลี้ยง





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง อ.น้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โทรศัพท์ ๐-๔๕๖๐-๙๐๕๕-๖

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๐๒๐

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติประกาศเผยแพร่แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน
โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

เรื่องเดิม

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการปราบปรามเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรฐานการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานโปร่งใสและมีคุณธรรม

เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จึงขอประกาศเผยแพร่แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง ตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติประกาศเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ <http://www.nkhos.go.th> และในระบบ MITAS ต่อไป

(นางนิตยา ปัดถา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบ

ลงนามแล้ว

(นายต่อตระกูล ศรีธา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : ประกาศเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาล
น้ำเกลี้ยง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสาร)

-รายละเอียดตามเอกสารแนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล



(นางนิตยา ปัตถา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายต่อตระกูล ศรีธา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง

วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาววิพร สมสาย)

เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖