

คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



โรงพยาบาลบางสะพาน

อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางสะพาน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางสะพาน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลบางสะพาน
ตุลาคม 2566

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	5
หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	5

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางสะพาน

หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญ ในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ามารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของ โรงพยาบาลบางสะพาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใส เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

เลขที่ 94 หมู่ที่ 5 ตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77140

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีมารับบริการ
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาล

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือโดยทุจริต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องรับความคิดเห็น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๒๔.๐๐ น.

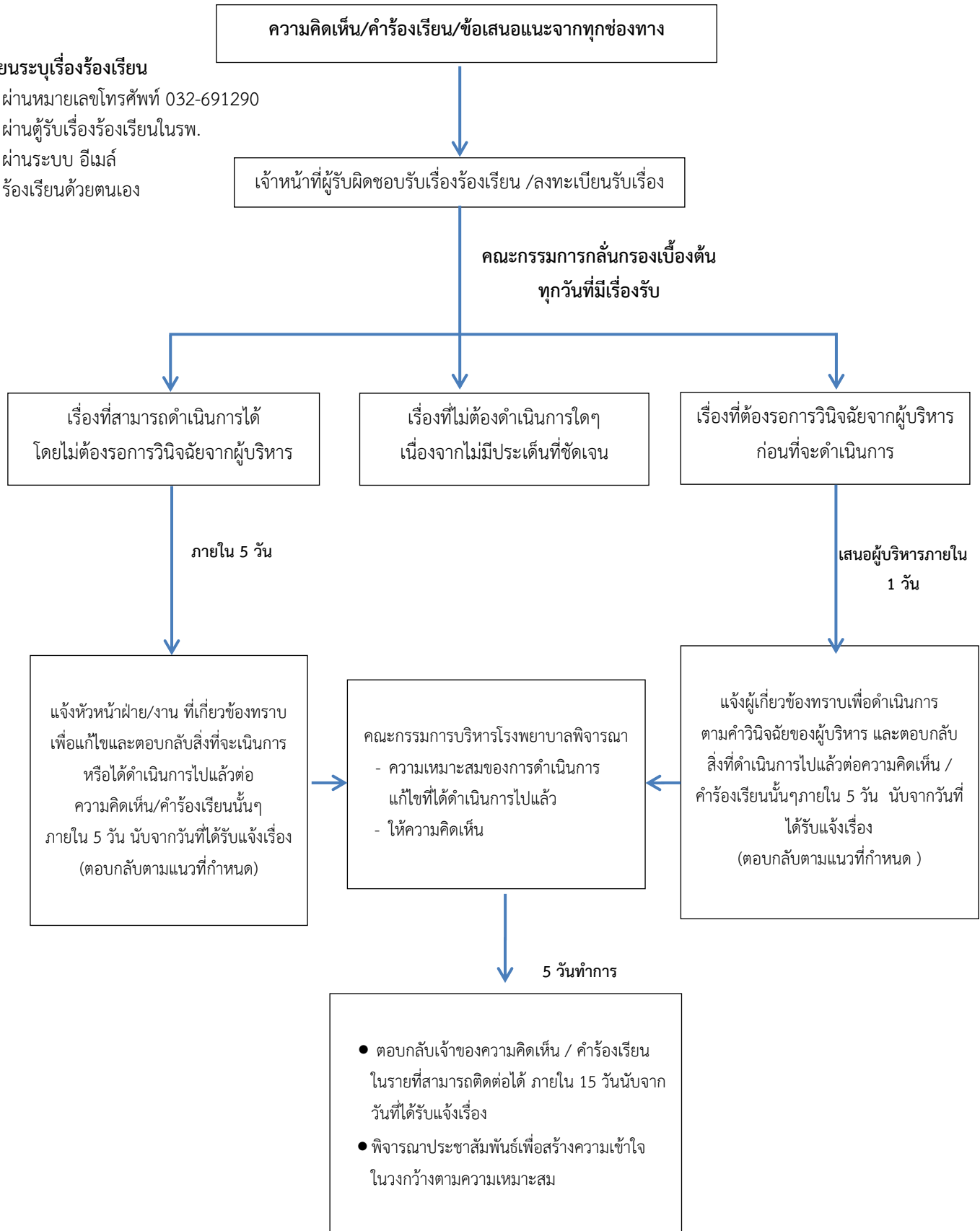
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๒๖๙ ๑๒๙๐
๒. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๒๖๙ ๒๔๓๑
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : รพ.บางสะพาน เลขที่ ๙๔ หมู่ที่ ๕ ต.กำเนิดนพคุณ อ.บางสะพาน
จ. ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๔๐
๔. E-mail: bsp.insurance@hotmail.com
๕. ด้วยตนเอง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ชั้น ๑ หลังร้านค้าสวัสดิการ
๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดต่างๆภายในโรงพยาบาลบางสะพาน

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางสะพาน

ผู้ร้องเรียนระบุเรื่องร้องเรียน

- ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 032-691290
- ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในรพ.
- ผ่านระบบ อีเมลล์
- ร้องเรียนด้วยตนเอง



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล
- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยการตรวจสอบความถี่ทุกวันทำการในทุกช่องทางและ ดำเนินการจัดการแก้ไขในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านคลินิกและด้านทั่วไป

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ ให้มีการดำเนินการในการแก้ไขปัญหา

ผู้รับรายงานแก้ไขตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนด ตามความ เหมาะสม / และรอรับการสั่งการ ดำเนินการจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ทบทวนแก้ไข ภายใน 5 วัน จัดทำคู่มือปฏิบัติ / ระเบียบปฏิบัติ

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนทุกไตรมาส เพื่อดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

หน่วยงานและผู้ที่ได้รับผิดชอบ

หน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผู้ที่ได้รับผิดชอบ

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| 1. นางสาวประณีต เงินแพง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญ |
| 2. นางสาวกัญญ์รัศมี รัสมิ์ | พนักงานธุรการ |

ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.บางสะพาน

วันที่รับเรื่อง เวลา น. ด้วยวิธี มาด้วยตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง

ร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง เรื่อง

หน่วยงานที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ อายุ ปี

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

หมายเลขโทรศัพท์ เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยเป็น

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง

มีความต้องการให้ดำเนินการ

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบางสะพาน

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องเรียน () การติดต่อด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล ชื่อผู้แจ้ง..... เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

2. ประเด็นความต้องการใช้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

2.1.....

.....

2.2.....

.....

2.3.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพาน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....