



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โทร.๑๐๙๘

ที่ ขก ๐๐๓๒๒๐๒/๒๖๐ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล: MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น (ผ่าน รองผู้อำนวยการด้านยุทธศาสตร์และการเงินการคลัง)

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (Integrity and Transparency
Assessment: ITA) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และกำหนดตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล: MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผย
ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบและสนับสนุน
บริการสุขภาพ ได้รับมอบหมายให้จัดทำข้อมูล MOIT๒ ดังนี้

ข้อ ๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วย รูปถ่าย
ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และหมายเลขโทรศัพท์ (มีครบ ๔ รายการ)

ข้อ ๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็น
ต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

ข้อ ๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๕ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) กลุ่มภารกิจฯ พรส. ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูล
ตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดลงนามในเอกสารที่แนบท้าย และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูล
ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ต่อไป

(นางสาวกนกวรรณ รักษาจันทอง)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

(นายสุวิทย์ สุภวิโรจน์เลิศ)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการด้านยุทธศาสตร์และการเงินการคลัง

(นางนภาพร สิงขรเขียว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
(Sirinthorn KhonKaen Hospital)

คำนำ

ตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินงานด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)

กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตของคู่มือ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
เวลาทำการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๓
นิยาม	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๖
๑. Flow Chart การไหลเกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น	๖
๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๐
๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๑๐
๔. การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยบริการภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงได้กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงาน การให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินงานได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลา ในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการ ป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรมที่เรียกว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” และในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และส่วนภูมิภาคแยกจากกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จึงเล็งเห็นความสำคัญของการรับฟังเสียงสะท้อนข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งถือเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น การกำหนดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริม ความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อีกช่องทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากร โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

ขอบเขตของคู่มือ

เพื่อใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตั้งแต่การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๒ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒

เวลาทำการ

เปิดให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาและความต้องการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสาร สนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์หรือผู้ได้รับมอบหมายหรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

“ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับ - ส่งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์โรงพยาบาล เฟซบุ๊กโรงพยาบาล โทรศัพท์ จดหมาย สื่อมวลชน หรือช่องทางอื่นๆ

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหาหรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหา นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๓ และจุดประชาสัมพันธ์ อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๑

- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ) อาคารผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๓ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ ๘๒ หมู่ ๑๐ ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ โทรศัพท์สายตรงตลอด ๒๔ ชั่วโมง และ ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๗๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ

- สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๐๘๘, ๐๙๐ - ๒๒๘ - ๙๙๓๕

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๓ - ๒๖๗ - ๑๗๓

- กล่องรับความคิดเห็นตามจุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล มีทั้งหมดจำนวน ๑๘ จุด โดยมีการเปิดกล่องรับความคิดเห็น ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๑๔.๐๐ น.

- ทาง Facebook โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- ทาง Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

- เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๕๙๐ - ๒๘๗๖ - ๗

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

- ผ่านสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
- ผ่านช่องทางอื่นๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ศูนย์ประกันสุขภาพ)	ตามกฎระเบียบ วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ เรื่องทั่วไป และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน
ศูนย์ประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชน ในระบบหลักประกันสุขภาพ
งานประชาสัมพันธ์	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)	

บทที่ ๓

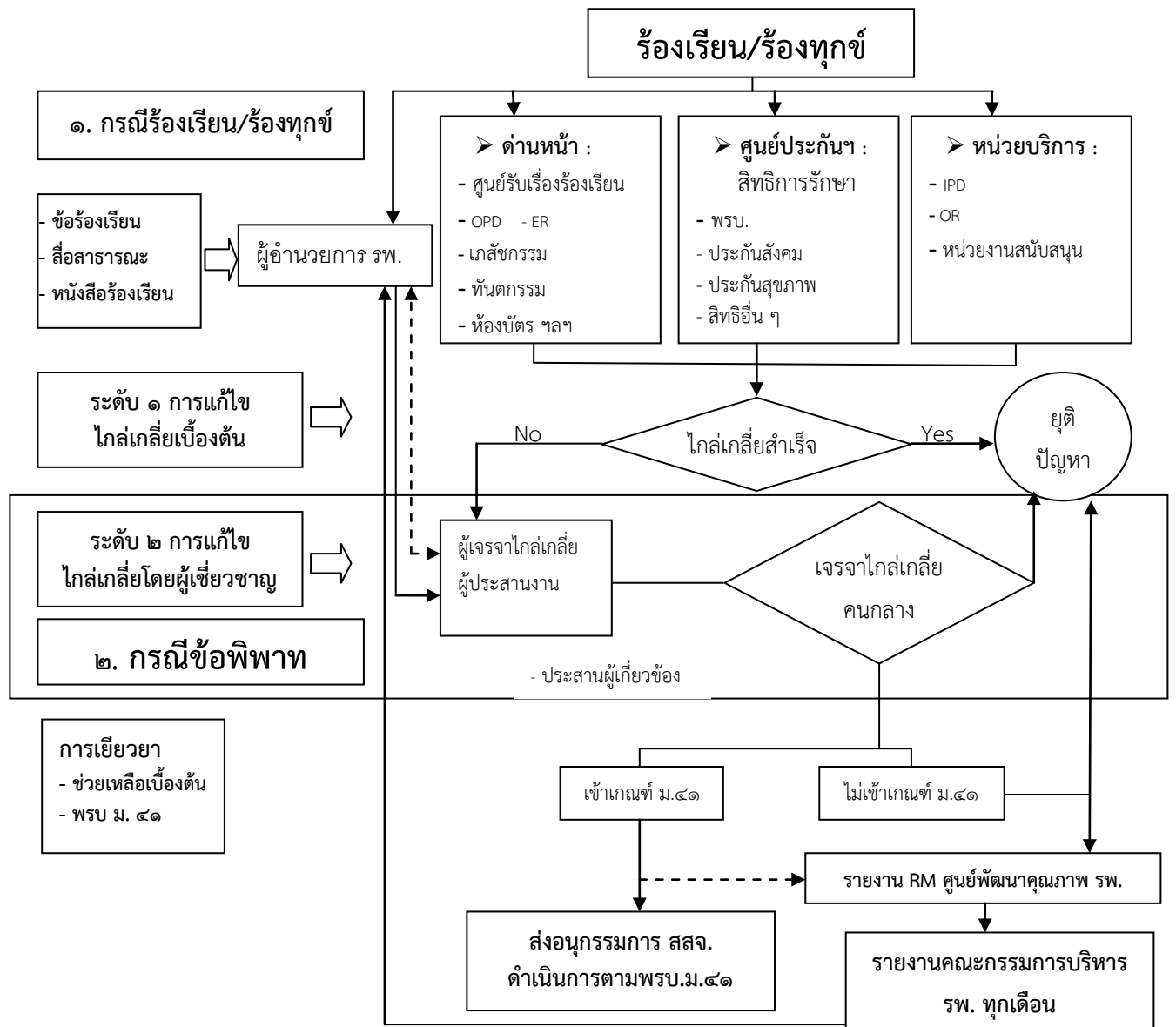
แผนผังและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. Flow Chart การไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

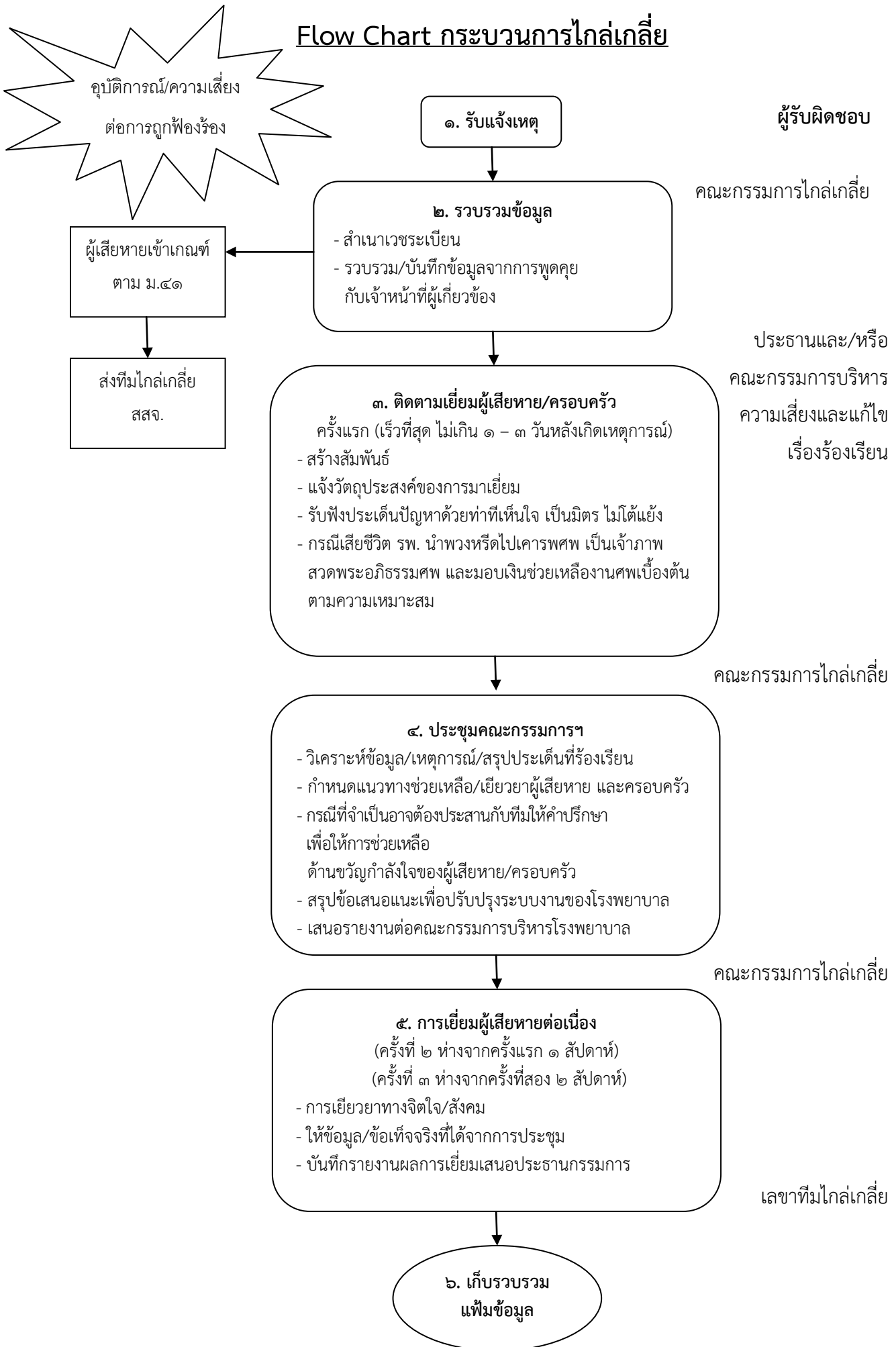
การไกล่เกลี่ย และจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแก้ไขระดับ ๑ ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น โดยหัวหน้าหน่วยงาน

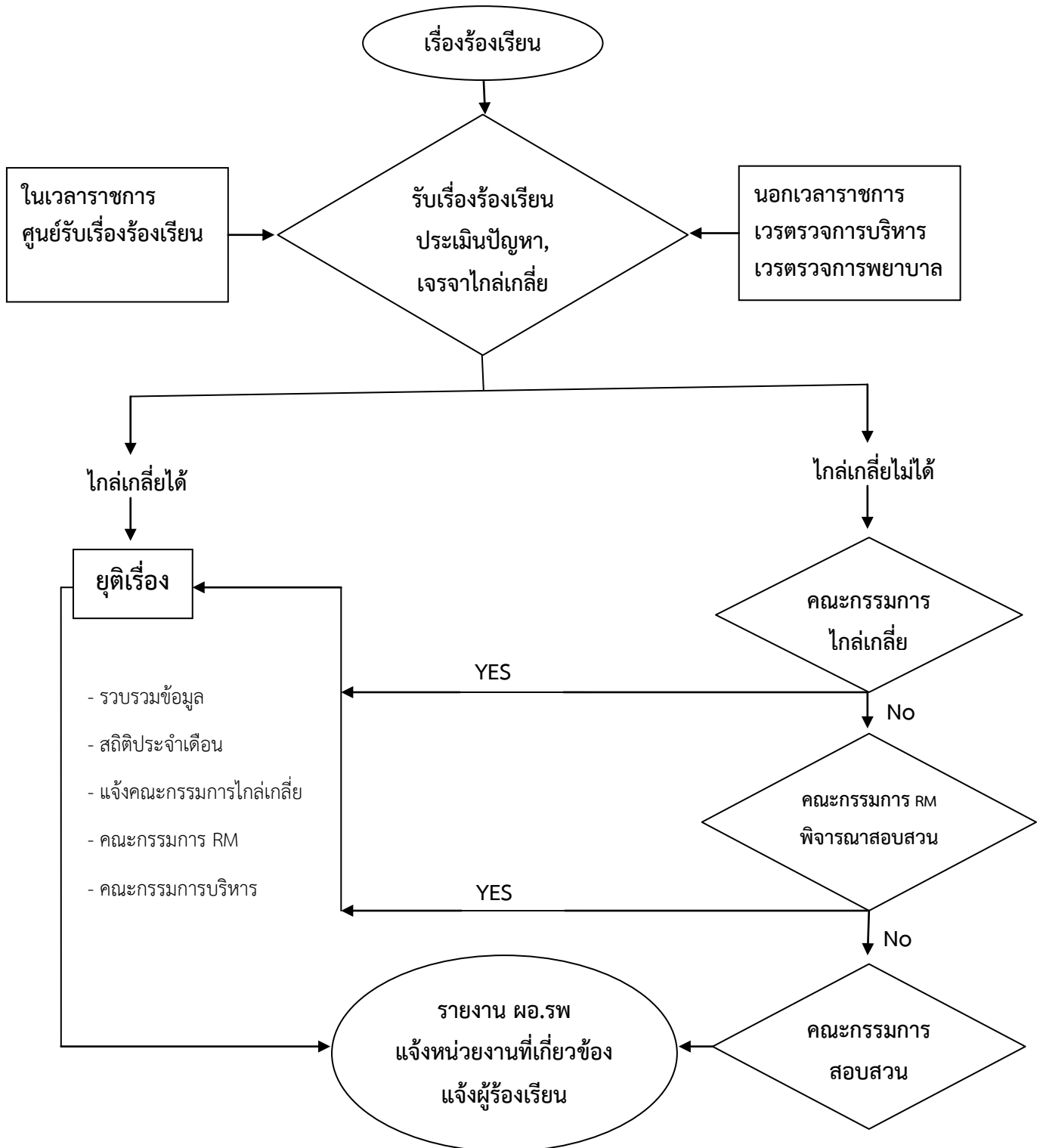
๒. กรณีข้อพิพาท การแก้ไขระดับที่ ๒ ไกล่เกลี่ยโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง



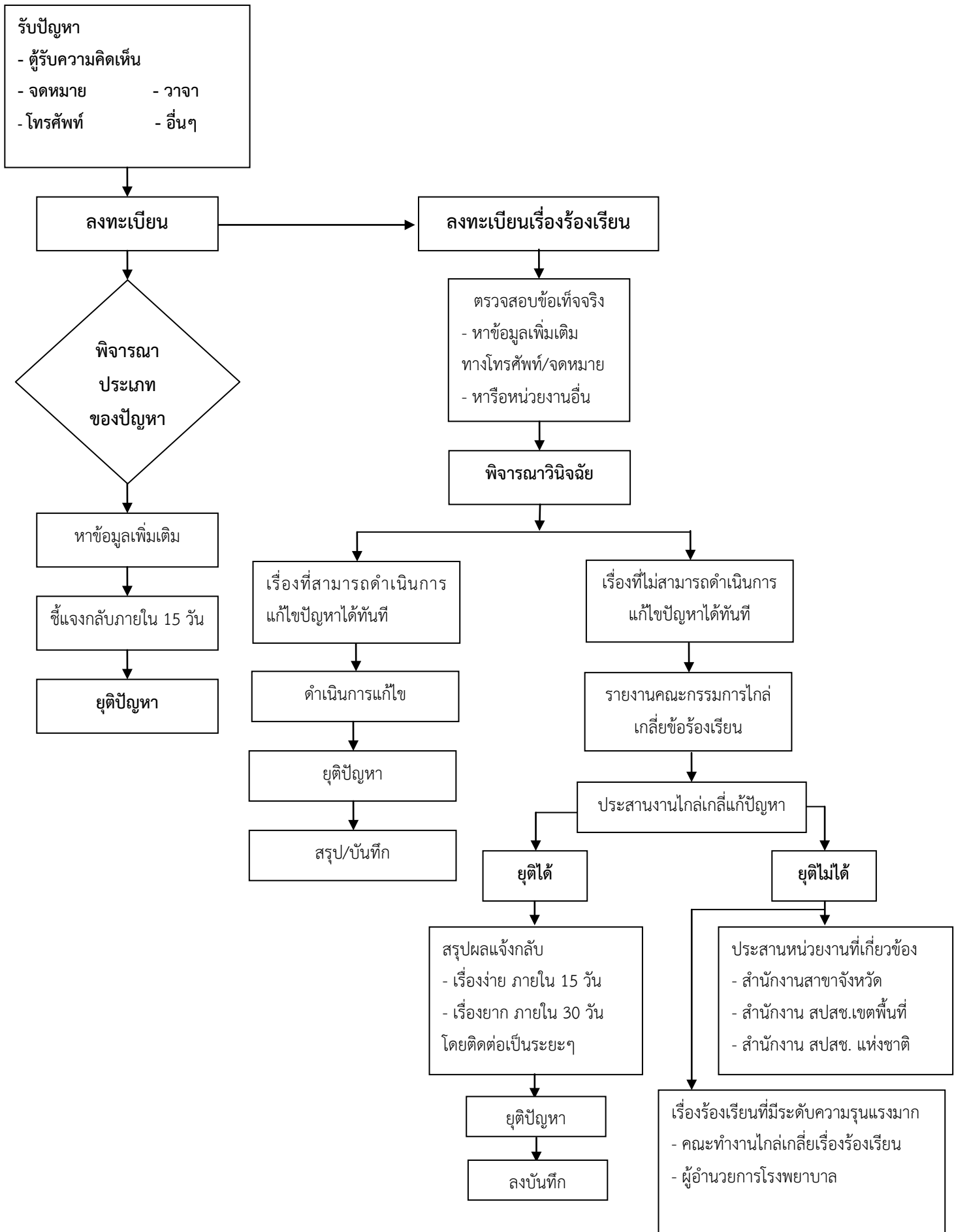
Flow Chart กระบวนการไกล่เกลี่ย



Flow chart การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๒.๑ กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ และเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๓. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุ ชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ชัดเจน จะดำเนินการรายงานผลให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุตัวตน จะดำเนินการรายงานผลทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

๔. การติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน

๔.๑ กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ กำหนดให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการและตอบกลับผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนพร้อมวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ทราบทุกเดือน

อนุมัติเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์โรงพยาบาล



(นางนภาพร สิงขรเชียว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น