

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร

วัน/เดือน/ปี : ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : ขอเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการบริการของเจ้าหน้าที่ ปี ๒๕๖๕ และเผยแพร่ในเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

-ขอเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการบริการของเจ้าหน้าที่ ปี ๒๕๖๕ และเผยแพร่ในเว็บไซต์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

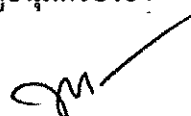
ผู้อนุมัติรับรอง

กัทธก หนึ่งทิม

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



นายพงศธร เหลือหลาย

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กัทธก หนึ่งทิม

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๓๒๕

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีนคร และ
ขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่อง
ทั่วไปและการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร ตามหลักเกณฑ์ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี ๒๕๖๕ (MOPH ITA ๒๐๒๒) และ
ขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป

(นายจักรกฤษ กำรูป)

ตำแหน่ง นักจัดการทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน

เรื่องทั่วไป

โรงพยาบาลศรีนคร
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว และมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

โรงพยาบาลศรีนครินทร์
ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำนิยาม	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๓
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณา	๓
การรับเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
บทที่ ๓ วิธีปฏิบัติ	
แนวทางการปฏิบัติ	๕
หลักการยุติเรื่อง	๕
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน(Flow chart)	๖
การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย(Flow chart)	๗
เอกสารอ้างอิง	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๙
แบบตอบรับการร้องเรียน	๑๐
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานองค์กร (ITA) ประจำปี ๒๕๖๑ หน่วยงานมีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านการจัดซื้อจัดจ้างและทั่วไป โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทั้งด้านบริหารและบริการ โรงพยาบาลศรีนคร จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ

๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ

๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนครใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนและช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ คณะกรรมการความเสี่ยงรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อไปศูนย์ความเสี่ยงเพื่อแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง และส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ตามลำดับชั้น และเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน และตอบกลับให้กับผู้ร้องเรียน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำนิยาม

๑."ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ป่วย ญาติ ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไปรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน

๒..ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์ภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกขมิสิทธิ์เสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

๓."ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงาน
สาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

๔."การติดตามประเมินผล" หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่การแจ้งเตือน

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้

ช่องทางการร้องเรียน

๑.ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ ๕ จุด สถานีอนามัย ๕ แห่ง

๒.ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕ หรือ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๖

๓.ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร
อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๘๐

๔.ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>

๕.ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศรีนคร
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) มี วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

บทที่ 3 วิธีปฏิบัติ

แนวทางการปฏิบัติ

1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

4.1 กรณีแก้ไขได้

4.1.1 ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. และสปสข กรณีเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ

5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ

3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ

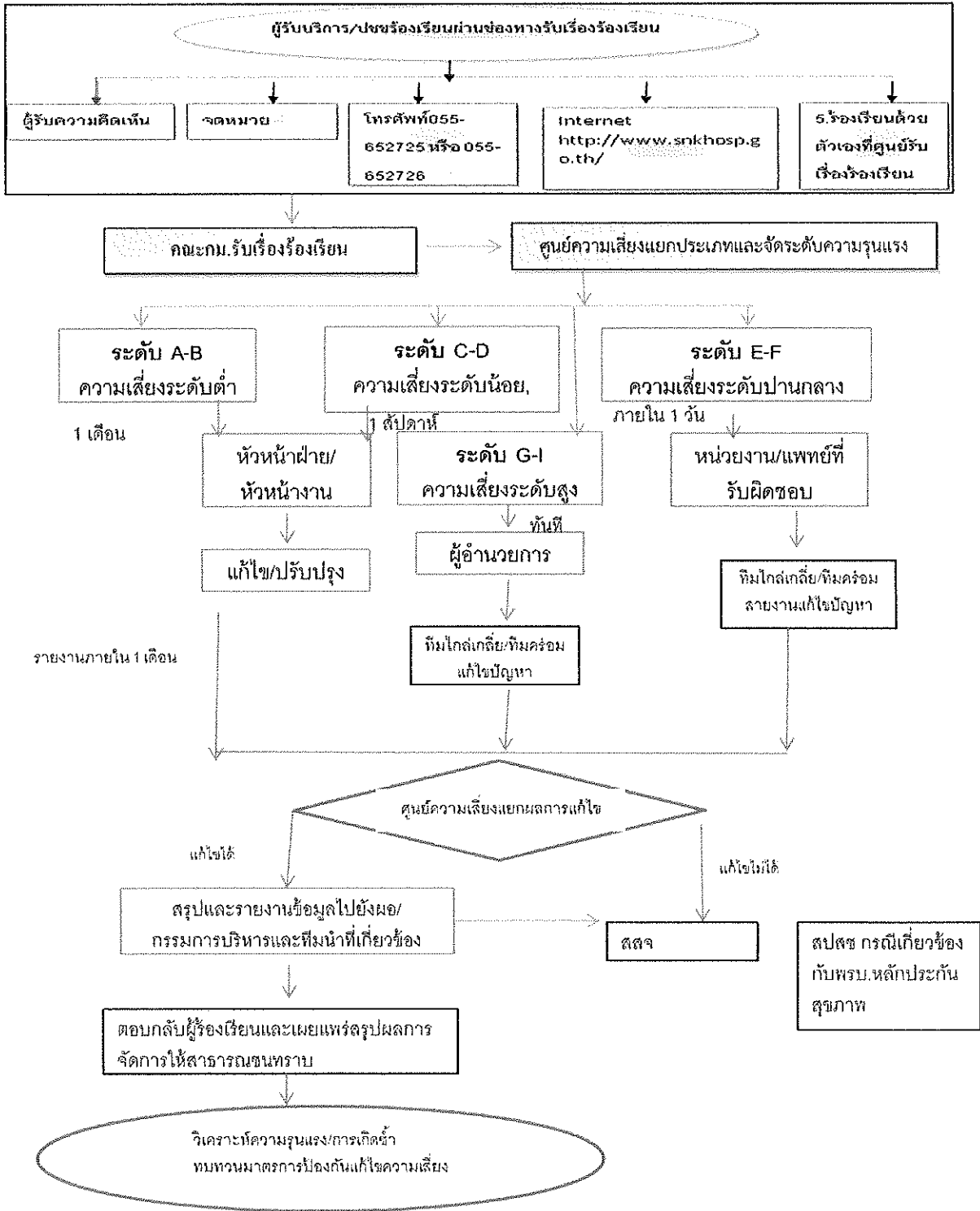
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป

5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ

6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ

7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร

