

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management standard Operation Procedure)

สำหรับโรงพยาบาลเรณูนคร
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

สำหรับโรงพยาบาลเรณูนคร

อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรณูนคร จังหวัดนครพนมมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เรื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของจังหวัด/เขต/กระทรวงสาธารณสุข

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรณูนคร ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครการประสานหน่วยงานภายนอกการติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุงเพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครทราบ (รายละเอียด)

3. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

C/SH = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน = สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / คลินิกหมอครอบครัว











ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการรพ.สต./หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	-ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - การสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจของ สสจ./นพ.สสจ./ผวจ./เขตบริการสุขภาพฯที่8/สปสช. - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของกระทรวงสาธารณสุข	- การเรียกร้องให้หน่วยงานในสังกัดชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในสังกัด - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ที่ประชุมอำเภอ/จังหวัด/เขต
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของหน่วยงาน	-ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลเรณูนคร - การร้องเรียนเกี่ยวกับมิฉฉีพ - อื่นๆ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร	คณะกรรมการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
3. การบันทึกข้อร้องเรียน							
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	1	วันทำการ		1 วันทำการหรือตาม	ความเหมาะสม		
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4							
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2							
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3					ประจำเดือน		
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ				10 วันทำการ		ตามความเหมาะสม	
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนอำเภอเมืองทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงาน

1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ของหน่วยงาน

1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้

บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.5 แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน

จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/e-mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น ตู้รับข้อร้องเรียน / ตู้แสดง ความคิดเห็น	ช่วงเวลา แล้วแต่ความ เหมาะสม	ภายใน 1 วัน	-

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 01)

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 01) ควรถามชื่อ-สกุลหมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจของ สสอ./นายอำเภอ/นพ.สสจ/ผู้ว่าราชการจังหวัด

- ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ โรงพยาบาลเรณูนคร

5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ1และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ 4

เจ้าหน้าที่ฯ

5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถ

รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามโครงการปั่นรวมใจภักดิ์ ปั่นรักสุขภาพ และสมัครเข้าร่วมโครงการเจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และหน่วยงานมีการดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

5.2 ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน่วยงานให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของหน่วยงาน และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่องมีกลุ่มมิถิฉาชีพมาตะเวนโฆษณาชวนเชื่อในหมู่บ้าน จนเป็นสาเหตุให้คนในหมู่บ้านหลงเชื่อและสูญเสียเงินไปหลายราย ขอให้หน่วยงานส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายอธิบายขอบเขตความ

รับผิดชอบของหน่วยบริการปฐมภูมิ และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียน จัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2

เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ บันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการ ตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่าง จากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการ สอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่อง ร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงผู้อำนวยการ รพ.สต.อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อ ร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครทราบ ภายใน 10 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนด ระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคาร

สำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วยเจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ทราบ พร้อมทั้งจัดทำหนังสือเพื่อเสนอ โรงพยาบาลเรณูนครพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร หรือได้รับหนังสือจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครหรือได้รับการส่งการจากมติที่ประชุมของคณะกรรมการให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ทราบ ภายใน 10 วันทำการ

8.ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

8.1 ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และระดับ 3 เรียบร้อยแล้วประมาณ 5 วันทำการให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.2 เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมภายใน 10 วันทำการเมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ทราบด้วย

8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะเพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

9.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

9.1 จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม02) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือนและให้หน่วยงานส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

9.2 รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 02) ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายใน

วันที่ 10 ของแต่ละเดือนและนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเมื่อวิเคราะห์ภาพรวม การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนครทราบทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.3เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้ พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรอกรายละเอียดตาม แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 02) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มีแล้วส่งกลับไป ยังศูนย์รับข้อร้องเรียนก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

5. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 01) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อ ร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม 02) สำหรับทุกหน่วยงานในเครือข่ายอำเภอ เมืองนครพนมรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

6. เอกสารอ้างอิง

1. Conceptual Model Process ระบบการเรียนรู้ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเรณูนคร

3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในระดับภูมิภาค

หมายเหตุ :

1) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลนำเข้า สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

2) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานเกี่ยวข้อง 3 ช่องทาง คือ 1) โทรศัพท์ 2) อีเมล 3) บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน 4) Facebook 5) LINE Group

4) กรณีเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลเรณูนคร ร้องเรียนเรื่องความไม่เป็นธรรม โรงพยาบาลเรณูนคร ดำเนินการต่อไป

5) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และไกล่เกลี่ย หากเกินอำนาจหน้าที่หรือไม่สามารถจัดการได้ ให้ส่งเรื่องไปยัง สสจ.นครพนม ดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลเรณูนคร จังหวัดนครพนม
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขโรงพยาบาลเรณูนคร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเรณูนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขโรงพยาบาลเรณูนคร

ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลเรณูนคร.....จังหวัดนครพนม.....

วัน/เดือน/ปี :๒๐.....มีนาคม.....๒๕๖๖

หัวข้อ: ...หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. มีคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. มีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์ม การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๓. มีหลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม.....

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวรญา โกพลรัตน์)

(นายไพศาล พลโลก)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

วันที่ ๒๐ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

วันที่ ๒๐ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวศิริภรณ์ อินทรพรหม)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๐ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

