



คู่มือการดำเนินงาน

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



คำนำ

คู่มือการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรในโรงพยาบาลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

หน้า

| คำนำ | |
|--|----|
| สารบัญ | |
| บทนำ | |
| * หลักการและเหตุผล | ๑ |
| * วัตถุประสงค์ | ๑ |
| * ขอบเขต | ๑ |
| * คำจำกัดความ | ๒ |
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | |
| * Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| * ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ | |
| * หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๔ |
| ๓. ระยะเวลาการดำเนินการ | |
| * ระยะเวลาการดำเนินการ | ๕ |
| * ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา | ๖ |
| ๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน | |
| * แนวทางการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน | ๗ |
| * ประเด็นเรื่องร้องเรียน | ๘ |
| * การบันทึกเรื่องร้องเรียน | ๙ |
| * ระดับความรุนแรง | ๑๐ |
| * การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย | ๑๑ |
| * การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน | ๑๑ |
| ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน | |
| * หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน | ๑๒ |
| ๖. ช่องทางการร้องเรียน | |
| * ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส | ๑๒ |
| ภาคผนวก | |
| * ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง) | ๑๓ |



หลักการและเหตุผล

คู่มือการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี หลักการและเหตุผล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าชนะมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพของโรงพยาบาล
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ตู้แสดงความคิดเห็น ด้วยตนเอง ทาง Face Book และสายตรงผู้อำนวยการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลท่าชนะ



คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของโรงพยาบาลท่าชนะ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ตู้แสดงความคิดเห็น ด้วยตนเอง ทาง Face Book และสายตรงผู้อำนวยการ

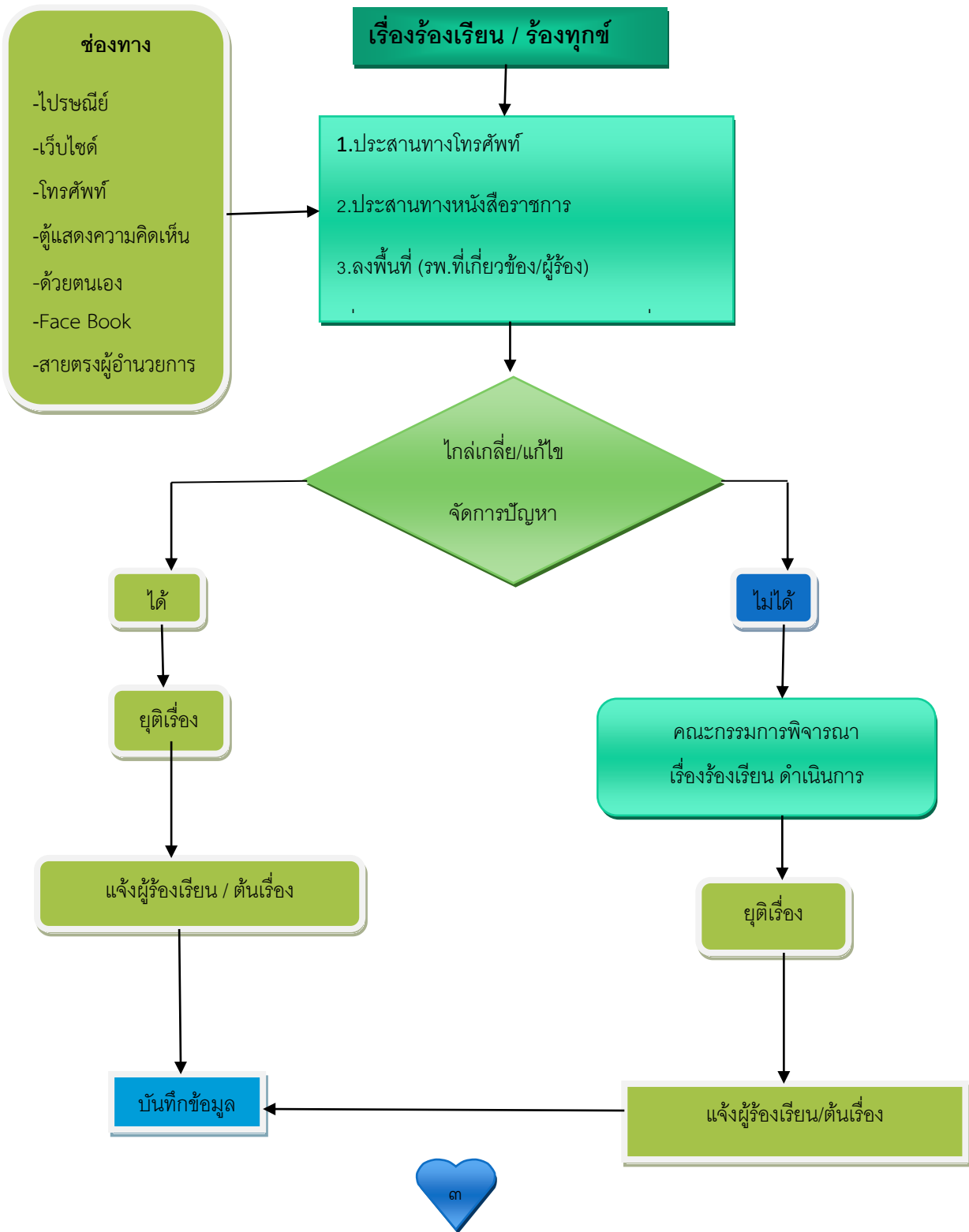
การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับเรื่องร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ



๑. ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้อำนวยการ
 - ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 - ไปรษณีย์
 - เว็บไซต์
 - โทรศัพท์
 - ตู้แสดงความคิดเห็น
 - ด้วยตนเอง
 - Face Book
 - สายตรงผู้อำนวยการ

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลท่าชนะ ๑๑๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลท่าชนะ อำเภوتاชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลท่าชนะ



๓. ระยะเวลาการดำเนินการ



ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังโรงพยาบาลท่าชนะ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดระยะเวลา ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
|  ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thachanahos.com | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๘๑๑๖๗ ต่อ ๑๐๑ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
|  สายตรงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลท่าชนะ ๐๘๘-๗๖๑๔๓๑๕ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |

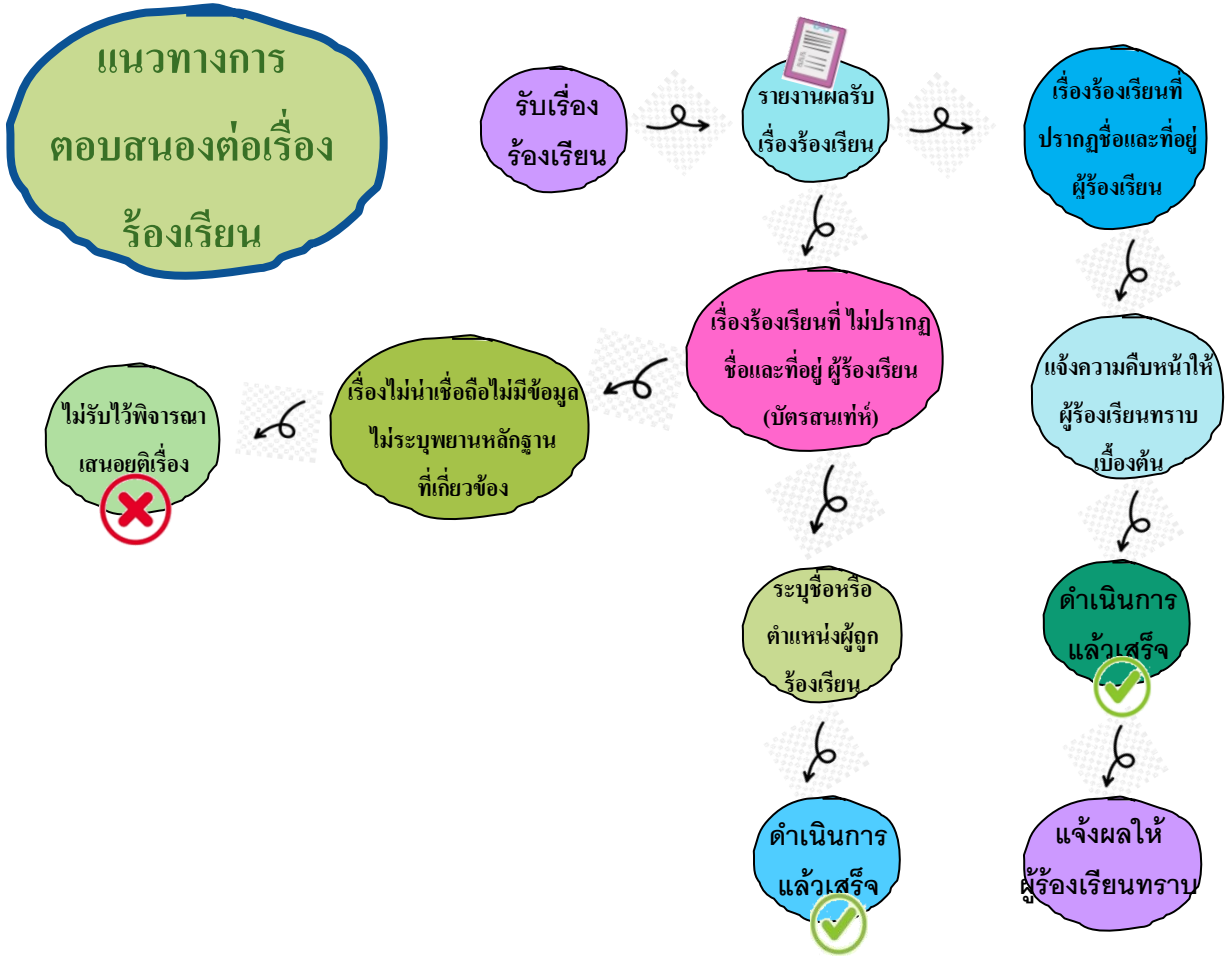


ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๑. ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ โรงพยาบาล ได้
๒. ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
๓. ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
๔. ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐
๕. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน
๖. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้
 - ๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
 - ๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
 - ๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย



๔. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน



กรณีพบเห็นเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลทำขณะ
ทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่
ให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด สามารถ
ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนผ่านทาง
ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด



ประเด็นที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

| เรื่องร้องเรียน | ประเด็น |
|---|--|
| ๑. การให้บริการ | <ol style="list-style-type: none">๑. ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว๒. เครื่องมือ เครื่องใช้ ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาล ไม่เป็นไปตามที่กำหนด๓. ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม๔. การรักษาไม่ได้มาตรฐาน๕. กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม๖. ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ๗. ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ๘. พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ |
| ๒. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ | <p>ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ</p> <p>กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">๑. การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ <p>ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)</p> |



| การร้องเรียน | ประเด็น |
|--|---|
| ๒.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ | หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ |

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๑.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มการบันทึกข้อร้องเรียน /ชมเชย/เสนอแนะ

๒.การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ชมเชย/เสนอแนะ ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินกาแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน



ระดับความรุนแรง

| ระดับ | นิยาม | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ | |
|-------|----------------------------|--|-------------------------|---|
| ๑ | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ | ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ | หน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ | หน่วยงาน |
| ๓ | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ. | ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. |
| ๔ | การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น | ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไปเช่น สสจ. |

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย **ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลท่าชนะ จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ 077-381-167 ต่อ 204



๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับ เรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่อง ร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้ง ชื่อที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ใช้เป็น ข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

โดย ผ่านทางช่องทาง ๗ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

-  ๑. จำหน่ายซองถึงโรงพยาบาลท่าชนะ อำเภوتاชนะ ที่อยู่ ๑๑๕ หมู่ ๑๐ ตำบลท่าชนะ อำเภوتاชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐
-  ๒. เว็บไซต์ โรงพยาบาลท่าชนะอำเภوتاชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.thachanahos.com>
-  ๓. โทรศัพท์ ๐ ๗๗-๓๘ ๑๑๖๗
-  ๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น
-  ๕. มายื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าชนะ อำเภوتاชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
-  ๖. Facebook รพ.ท่าชนะ
-  ๗. สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ ๐๘๘-๗๖๑๔๓๕๓

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
โรงพยาบาลท่าชนะ
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย..... วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลท่าชนะ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลท่าชนะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าชนะ อำเภوتاชนะ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการของ โรงพยาบาลท่าชนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าชนะ

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลท่าชนะ อำเภوتاชนะ

วัน/เดือน/ปี : ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

.....MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน (ข้อ ๑ - ข้อ ๑๘)

Linkภายนอก:...<http://www.thachanahos.com>

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวปานิสรา แสงเพชร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่...๖...เดือน...พฤศจิกายน.....พ.ศ. ๒๕๖๖...

ผู้อนุมัติรับรอง



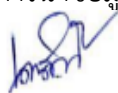
(นายกฤษนันท์ เหล่ายัง)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าชนะ

วันที่...๖...เดือน...พฤศจิกายน.....พ.ศ. ๒๕๖๖....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวเกษร สิ้นประสงค์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่...๖.....เดือน...พฤศจิกายน.....พ.ศ.๒๕๖๖....

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าชนะ

| หัวข้อ | คำอธิบาย |
|--|--|
| หน่วยงาน | หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าชนะเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล |
| วัน/เดือน/ปี | วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ |
| หัวข้อ | กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญ ที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด |
| รายละเอียดข้อมูล | เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษา ที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสม กับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด |
| Link ภายนอก | ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่ |
| หมายเหตุ | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน) | ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้า งาน/หัวหน้ากลุ่มงาน |
| ผู้อนุมัติรับรอง | ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master) | ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจาก หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |