

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน



โรงพยาบาลอ่างทอง

โรงพยาบาลอ่างทอง
อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลอ่างทอง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคแยกกัน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้น โรงพยาบาลอ่างทอง จึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง ให้มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุงหรือดำเนินการตามหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งระบบการให้บริการ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาล อ่างทอง

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลอ่างทองผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑. หนังสือ/จดหมาย จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ที่อยู่โรงพยาบาลอ่างทอง เลขที่ ๓ ถนนเทศบาล ๖ ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง รหัสไปรษณีย์ ๑๔๐๐๐
๒. เว็บไซต์ โรงพยาบาลอ่างทอง : www.ath.in.th
๓. E-mail งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป : Legal.ath@gmail.com
๔. โทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. มาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง (งานนิติการ หรือศูนย์ประชาสัมพันธ์)

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอ่างทอง และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดการข้อร้องเรียน
- ๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ แจ้งเข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางที่	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
๑	หนังสือ/จดหมาย จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง	ทุกครั้งที่หนังสือเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงาน สารบรรณลงเลขรับหนังสือ และส่งหนังสือให้งานนิติการ
๒	เว็บไซต์ โรงพยาบาลอ่างทอง : www.ath.in.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน
๓	E-mail งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป : Legal.ath@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน
๔	โทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑	ทุกครั้งที่โทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
๕	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบเอกสารในวันราชการ โดยเจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยง	เปิดตู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
๖	มาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง	ทุกครั้งที่มิผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ จดหมาย โทรสาร บัตรสนเท่ห์ จ่าหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลอ่างทอง : www.ath.in.th ให้งานศูนย์ ICT เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทาง E-mail งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป : Legal.ath@gmail.com ให้งานนิติการเสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน

- ๔) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑ ให้ศูนย์ประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๕) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางตู้รับฟังความคิดเห็น ให้เจ้าหน้าที่กรรมการความเสี่ยงเสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน
- ๖) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง ให้ผู้ที่รับเรื่องบันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เสนอเรื่องให้งานสารบรรณลงรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง พิจารณาให้งานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากงานนิติการลงรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง พร้อมแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงเป็นลายลักษณ์อักษร
- ๒) แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์/เป็นหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

งานนิติการ รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน
- ๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้การรายงานสรุปข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องกระบวนการให้บริการสุขภาพ จะนำเรื่องร้องเรียนเข้ามานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

แบบฟอร์ม แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอ่างทอง

บันทึก ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

- ช่องทางการร้องเรียน () เว็บไซต์ โรงพยาบาลอ่างทอง : www.ath.in.th
() E-mail งานนิติการ : Legal.ath@gmail.com
() โทรศัพท์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ : ๐๓๕-๖๑๕-๑๑๑
() ติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลอ่างทอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล..... อายุ.....ปี ที่อยู่.....

.....โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail :

๑. ข้อเท็จจริง/เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

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

๒. ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือ/ปรับปรุง แก้ไข

๒.๑

๒.๒

๒.๓

๒.๔

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอ่างทอง ไตรมาสที่..... ปีงบประมาณ.....

วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบรับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องเรียน			
				ภายใน ๑๕ วัน	เกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้ ตอบกลับ	ไม่มีข้อมูล ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....