



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสะเกษ โทร. ๐๕๕-๖๗๓-๑๓๗

ที่ สท.๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๐๐๙ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตประกาศเผยแพร่คู่มือแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๔ เรื่อง การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ MOIT ๑๐ เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีสะเกษ ต่อไป

(นางภัทรพร ปิลาผล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนเรื่องทั่วไป



โรงพยาบาลศรีสะเกษ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
ปีงบประมาณ 2565

คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินหรือดำรงชีวิตของประชาชน แต่ในห้วงเวลาที่ผ่านมาระบบราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนกลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งจนสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาตลอดและยังเป็นปัญหาที่สะท้อนวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบในทางลบต่อทุกภาคส่วนทั้งภาคราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการค้ำมนุษย์ ปัญหาการขาดความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ปัญหาของประเทศที่ต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินจำนวนมหาศาล และปัญหาความเชื่อถือนอกของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย

การปราบปรามและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจึงกลายเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ผ่านมามีการจัดตั้งองค์กรในระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการต่อต้านทุจริต (คตช.) หรือการจัดตั้งองค์กรระดับปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในแบบบูรณาการ ซึ่งนอกจากการจัดตั้งองค์กรต่างๆ แล้ว การที่หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นวิธีหนึ่งของกระบวนการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของสังคมไทย

โรงพยาบาลศรีสัชกาลย์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชกาลย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หนังสือ ตั๋วรับความคิดเห็น ศูนย์สัณติ และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จากหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฯ หรือหน่วยงานนอกสังกัด และนำเรื่องราวร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชกาลย์ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลศรีสัชกาลย์
ผู้จัดทำ

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ		๒
สารบัญ		๓
บทที่ ๑ บทนำ		
๑.๑ หลักการและเหตุผล		๔
๑.๒ วัตถุประสงค์		๕
๑.๓ ขอบเขต		๔
๑.๔ คำจำกัดความ		๖
๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน		๗
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน		๘
๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน		๘
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน		๙
๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ		๙
๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ		๑๐
๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ		๑๐
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ		๑๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน		
๒.๑ กระบวนการทำงาน		๑๒
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน		๑๓
๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน		๑๔
๒.๔ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์		๑๔
ภาคผนวก ก.		
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน		๑๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้นำกรอบแนวทางการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบการส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และใช้เป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป.๑ ค. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วาง ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index)

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน มาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้าง ความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ที่หน่วยงานต่างๆเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและ รวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการต่อการ ดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของ เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกรณีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนอยู่ในขอบเขต อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้าง ความพึงพอใจแก่ประชาชน

๗. กระตุ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมตามภาระหน้าที่และจรรยาบรรณวิชาชีพ

๘. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยสันติวิธี

๙. ประสานงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน

๑๐. สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ (ในเวลาราชการ)

๒. โทรศัพท์ เบอร์ ๐ ๕๕๖๗ ๒๒๒๓ แจ้งทางจดหมายถึงโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เลขที่ ๒๑๐ หมู่ ๓ ต.หาดเสี้ยว อ.ศรีสัชชนาลัย จ.สุโขทัย ๖๔๑๓๐

๓. กรอกแบบฟอร์มรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่จุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ส่งทางกล่องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔. ช่องทางสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้แก่

๔.๑. โปรแกรมรับข้อเสนอแนะบนเว็บไซต์โรงพยาบาล www.sshos.go.th

๔.๒. เฟสบุ๊กแฟนเพจโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๑.๕ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยจังหวัดสุโขทัย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยจังหวัดสุโขทัย ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยจังหวัดสุโขทัย ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เนื่องจากอาจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข การกระทำผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือข้อระเบียบที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อชี้แจงที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน

จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศรีสะเกษ

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าตอบแทน
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การบริหารจัดการ	การที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ ดำเนินด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่เป็นธรรม เป็นต้น
๒. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ที่เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต	๑. การเบิกจ่าย พตส. ๒. ค่าตอบแทนในเวรปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยโดยตรง

๓. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑

จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี/ประธานคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลศรีสะเกษ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๖ เดือน ๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป

๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบกลับ

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ จากการให้บริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

๑.๑๒ สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

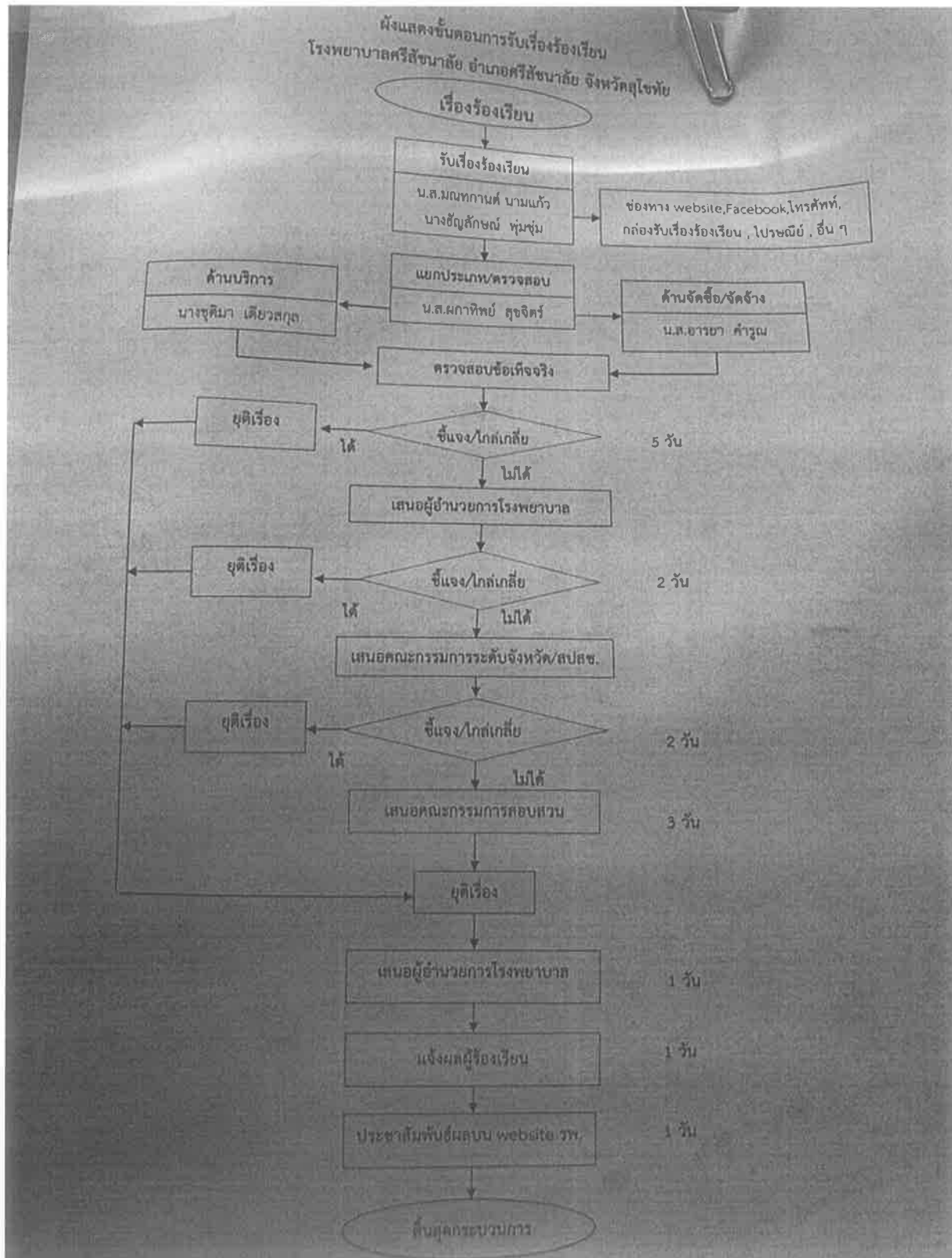
$$\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย นั้นเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการจะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ซึ่ง หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน



๒.๒ การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นประเภท
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๒.๓ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วกว่าผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลศรีสะเกษ www.sshos.go.th

โดย Login ผ่าน Facebook (คลิกปุ่มด้านขวาล่าง)

- เฟสบุ๊คแฟนเพจโรงพยาบาลศรีสะเกษ

- ผู้ดูแลเฟสบุ๊คโรงพยาบาลจะนำข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสขาลัย

วันที่ เวลา

สถานที่

เรื่องที่เสนอแนะ / ความคิดเห็น

.....

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสขาลัย

วันที่ เวลา

สถานที่

เรื่องที่เสนอแนะ / ความคิดเห็น

.....

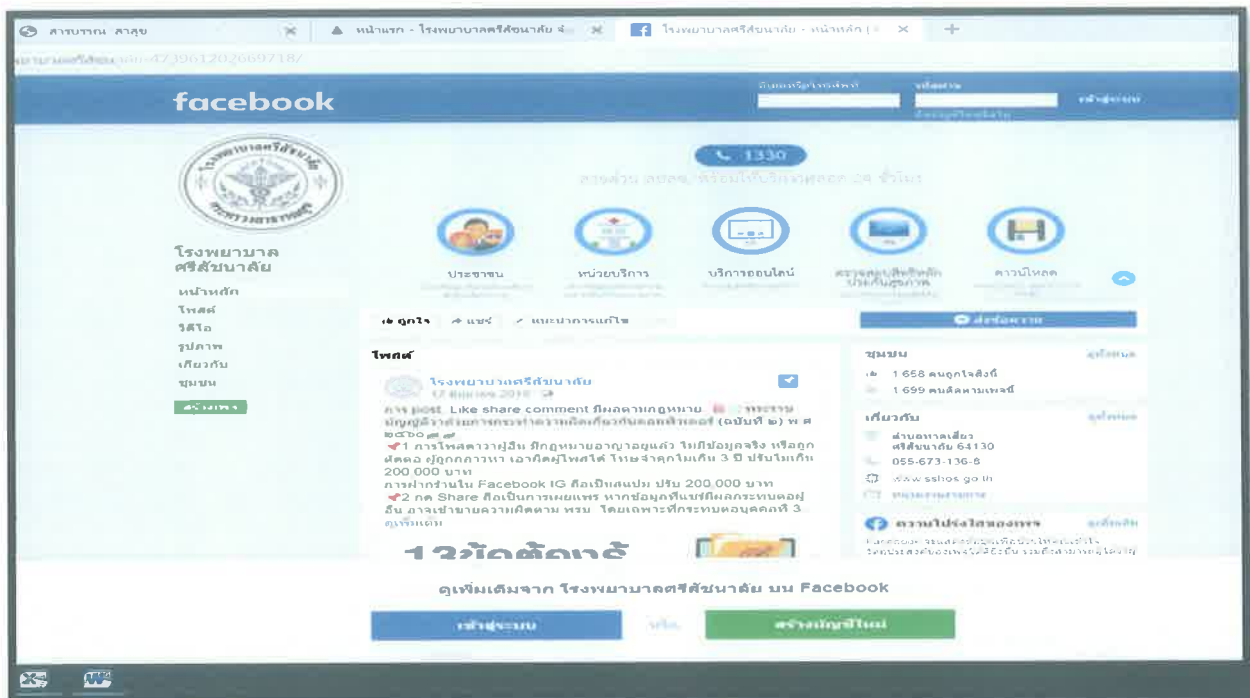
เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

กล่องรับข้อเสนอแนะและจุดให้บริการทั่วโรงพยาบาล ฯ

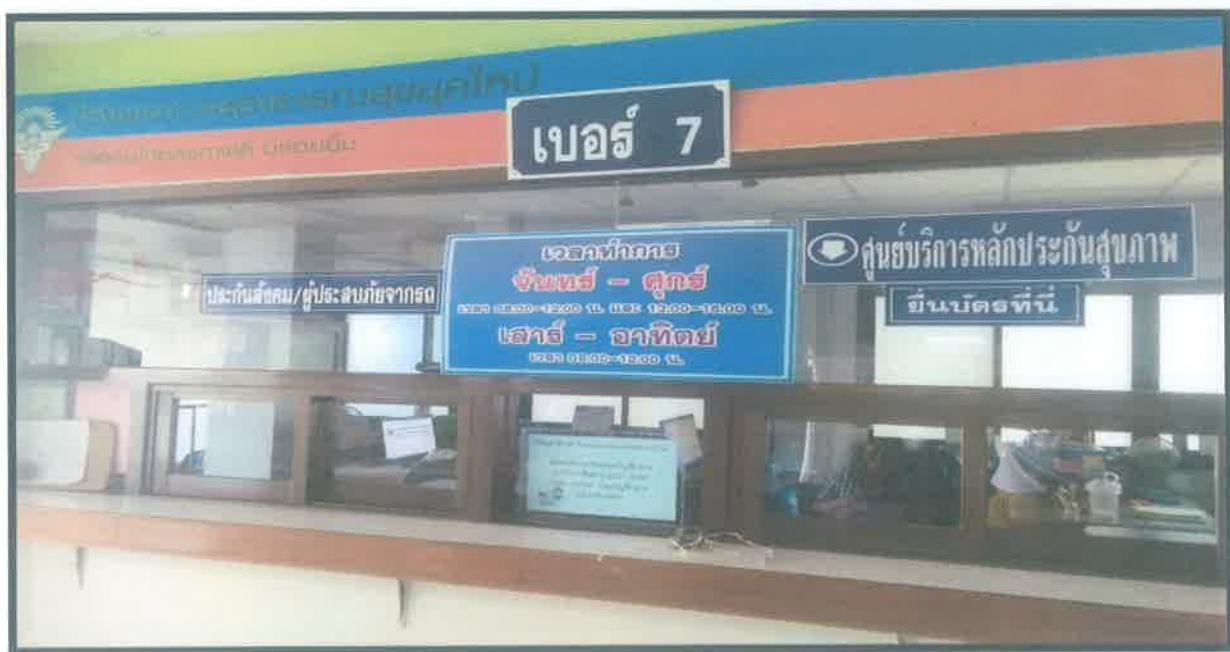


Face book โรงพยาบาลศรีสะเกษ



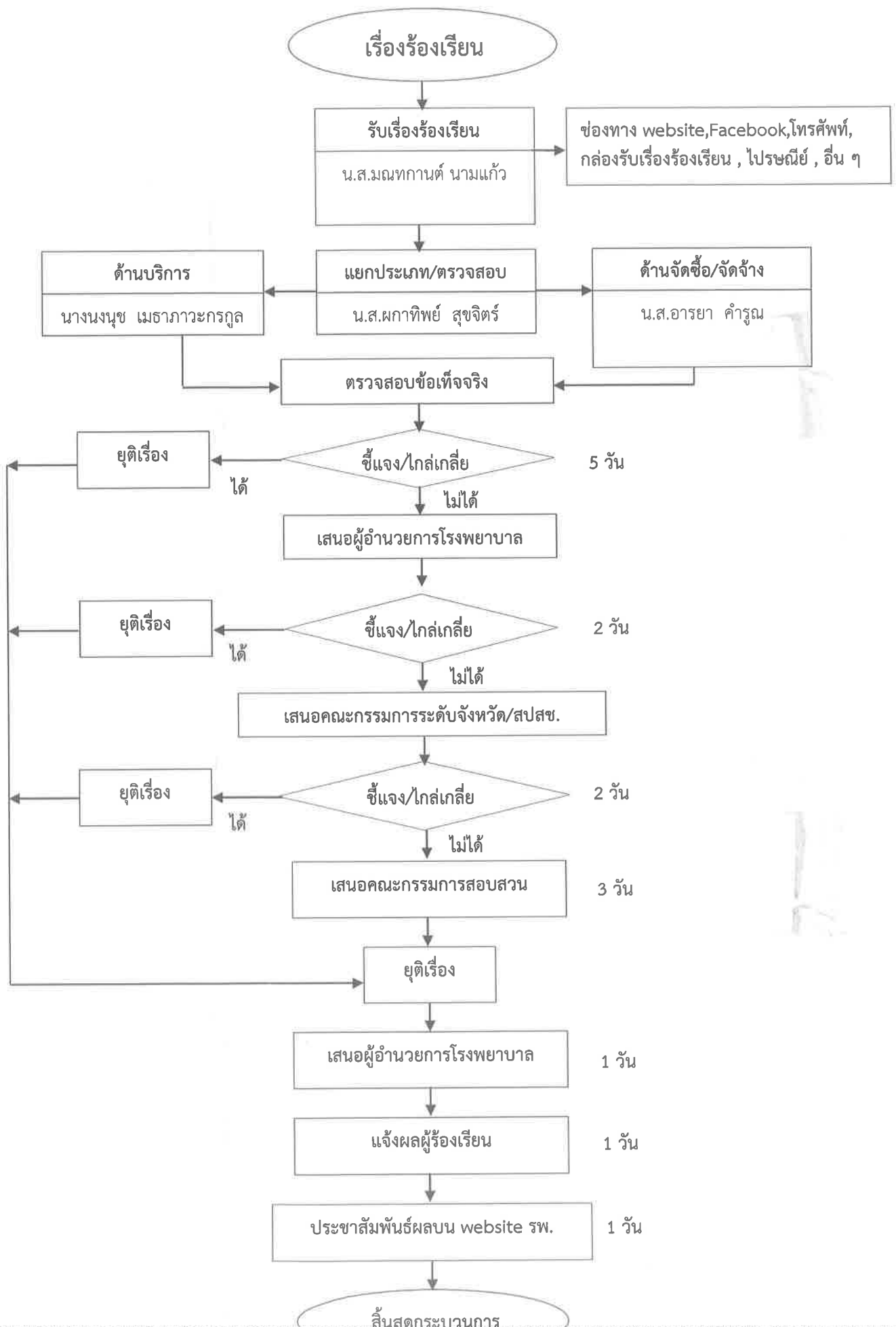
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

- ✚ ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ✚ รับเรื่องร้องเรียน
- ✚ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- ✚ รับคำร้อง ม.๔๑





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลศรีสัชนาลัย อ.ศรีสัชนาลัย จ.สุโขทัย



เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีสะเกษ

ผู้รับบริการ/ญาติ/ประชาชน

4 มีค2563

เรื่องร้องเรียน/ทุกข์/บริการ

ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง
(Risk Management)

แยกประเภท
ความเสี่ยง

ความรุนแรงน้อย (A-C)

รุนแรงระดับปานกลาง (D-F)

แก้ไข ปรับปรุง

จัดการ/แก้ไข /ปรับปรุง

รายงานภายใน 7-15วัน

รายงานภายใน 30 วัน

กลุ่มกฎหมาย

ไม่สำเร็จ ภายใน 1 เดือน

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยกระทรวง
/นักสันติวิธีกระทรวง

ไม่สำเร็จ 7-14 วัน

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเขต /นักสันติวิธีเขต

สำเร็จ

ไม่สำเร็จ 3-7 วัน

RRT ระดับจังหวัด
คณะกรรมการไกล่เกลี่ยจังหวัด/นัก
สันติวิธีจังหวัด

ยุติไม่ได้

ประสานงาน
ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ยภายใน 3 วัน

รับสถานการณ์จัดการแก้ไขทันที

รายงานทีมผู้บริหาร

แก้ไขไม่ได้

รุนแรงมาก(G H I)

แก้ไขได้

เป็นเหตุการณ์เฝ้าระวัง
(sentinel event)รายงานภายใน 24-48 ชม.

ตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงไกล่เกลี่ย
-ทีมไกล่เกลี่ย

เกี่ยวข้องกับ พรบ.ประกันสุขภาพ พ.ศ.2545

เกี่ยวข้องกับ ม.41 งานประกัน

ยุติเรื่องภายใน 30 วัน +สรุปส่งรายงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
อนุกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับจังหวัด

พิจารณาเบื้องต้น

เข้าข่าย ม.57 ม.59

ส่ง สปส.เขต

คณะกรรมการ ควบคุมคุณภาพ
มาตรฐาน

คณะกรรมการสอบสวน

แจ้งจังหวัด/หน่วยบริการ/ผู้ร้องเรียน

ไม่เข้าข่าย ม.57 ม.59

ยุติเรื่อง

การจัดระดับความรุนแรง			
ระดับ	Clinic เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	Non-Clinic	การส่งรายงาน
☐ A	มีโอกาเกิดความผิดปกติ(ยังไม่เกิด)	☐ ระดับ 4 = มีโอกาเกิดความผิดปกติ (near miss)	30วัน
☐ B	เกิดขึ้นแต่ไม่ส่งผู้ป่วย (ตรวจสอบพบก่อน)		
☐ C	รับผู้ป่วยแต่ไม่มีอันตราย(เหตุฉกั)	☐ ระดับ 3 น้อย / miss =เกิดความผิดปกติ กระทั่งต้องบงงานเล็กน้อยแก้ไขได้	3 วัน
☐ D	ต้องเฝ้าระวังเพื่อไม่ให้เกิดอันตราย		
☐ E	ต้องทำการรักษา แก้ไข	☐ ระดับ 2 ปานกลาง = เกิดความผิดปกติ กระทั่งต้องบงงาน แก้ไขระดับหนัก	2 วัน
☐ F	ต้องรับ admit /นอนจนสิ้นต้องส่ง Refer		
☐ G	ทำให้เกิดความพิการ	ระดับ 1 มาก = อาจก่อให้เกิดการฟ้องร้อง	รายงานด้วยวาจาทันทีและเขียน
☐ H	ต้องทำการแจ้งญาติ	ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอก	ส่งภายใน 1 วัน
☐ I	เสียชีวิต		

ช่องทางการร้องเรียนทางสาธารณสุข

-บุคลากรทุกเครือข่ายคปสม.ศรีสะเกษ

-ได้รับความคิดเห็น ทุกจุดใน โรงพยาบาล

-โรงพยาบาลศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 055-673136-8

-งานประกันสุขภาพ 086-4491845 ,055-673136-8 ต่อ 153 fax 055-672223

--www.sshos.go.th , facebook :โรงพยาบาลศรีสะเกษ

-สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

ช่องทางการร้องเรียนภายนอก

1.ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสะเกษ

2.กำนันผู้ใหญ่บ้านของอำเภอศรีสะเกษ

3.องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอศรีสะเกษ

4.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

นิยาม

เรื่องร้องเรียน

ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

เรื่องร้องทุกข์

-เรื่องที่เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วน

ใหญ่เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

เรื่องบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน)

ม.41 ..เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในกรณีที่ได้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ”

ม.57 ..หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา

ม.59.. ในกรณีที่ผู้รับบริการผู้ใดไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขที่กำหนดจากหน่วยบริการหรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน

-การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติตามแนวทางราชการแผ่นดิน ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป. โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๒. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นต่างๆ Link/ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :เพื่อใช้แสดงให้เห็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางภัทรพร ปิลาผล) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุทนต์ ทังศิริ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔	