คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

(complaint Management Standard Operetion Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดาเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดาเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ มา ณโอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๔
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ผลกรดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๑๐
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๑
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๑๒
ผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรม	๑๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย	๑๔

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สานักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีภารกิจหลักในกำรบริหารจัดการ เพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้จัดบริการรักษาพยาบาล ส่งเสริม ฟื้นฟู ป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งมีบุคลากรและ ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงมีเหตุให้ผู้ใช้บริการร้องเรียนและร้องทุกข์ในการได้รับการบริการหรือการดำเนินงาน ต่างๆ ทางการแพทย์ โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ และตามหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สปสช. ประกันสังคม กรมบัญชีกลาง นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากการสำรวจความคิดเห็น กล่อง รับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ

อนึ่ง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒ พบความเสี่ยงเรื่องการเสนอ ราคาในขั้นตอนจัดซื้อจัดจ้าง การร่างขอบเขตและคุณลักษณะของการซื้อหรือการจ้าง รวมทั้งการตรวจรับพัสดุ จากการซื้อจัดจ้างต่างๆในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ซึ่งอาจทำให้มีข้อเรียนและข้ออุทธรณ์มากขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพกำรบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและ มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสาน ผู้ที่ เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา การประสานหน่วยงานภายนอกการติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ทราบ (รายเดือน)

๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย /การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน”มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / กำรสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา”หมายถึง Complaint Center เป็นศูนย์กลางของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / กำรสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ผู้รับบริการ” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

“ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” สาธารณสุขอำเภอ / ผอ.รพ.สต. / จนท. /หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

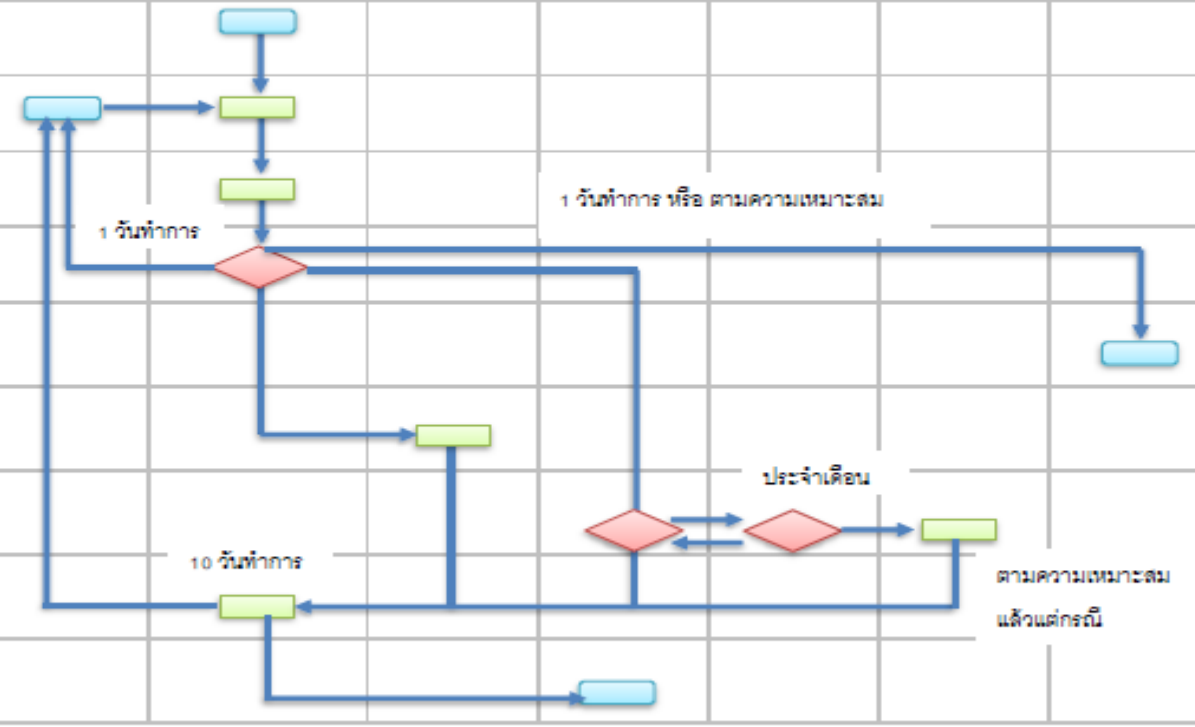
“หน่วยงานภายนอก” หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

“ระดับข้อร้องเรียน” เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	**ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม**	**เวลาในการตอบสนอง**	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ - กำรสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๖๐วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน สสอ.เพ็ญ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเพ็ญ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							



อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น / สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

☐ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

☐ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

☐ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

☐ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดาเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของ หน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อ ร้องเรียน / กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึก ข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชำชน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

☐ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชกา

☐ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

☐ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

☐ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรมกรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเซกา มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็น หนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ให้พิจารณาความเหมาะสม ของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของ ผู้ร้องเรียน โดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลา ในการ ตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจ จัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อ ร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมา ที่ หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯสามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงาน ที่ เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำ บันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบัน ทึกข้อความ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง พูดจำไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าท่าก็ไม่ เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึก ข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้อง เรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายใน หน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ,สำนักปลัดกระทรวง สาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ บันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ภายใน ๖๐ วันทาการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของ หน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการ ใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกาทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อ ความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน(ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา (รายเดือน) เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมกำรบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำรบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ กำรบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ๗ เป้าหมายประกอบด้วย

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชำชน

(๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ำในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชำชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้อง กับการให้กำรบริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใด และกรณีผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมิได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือแจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

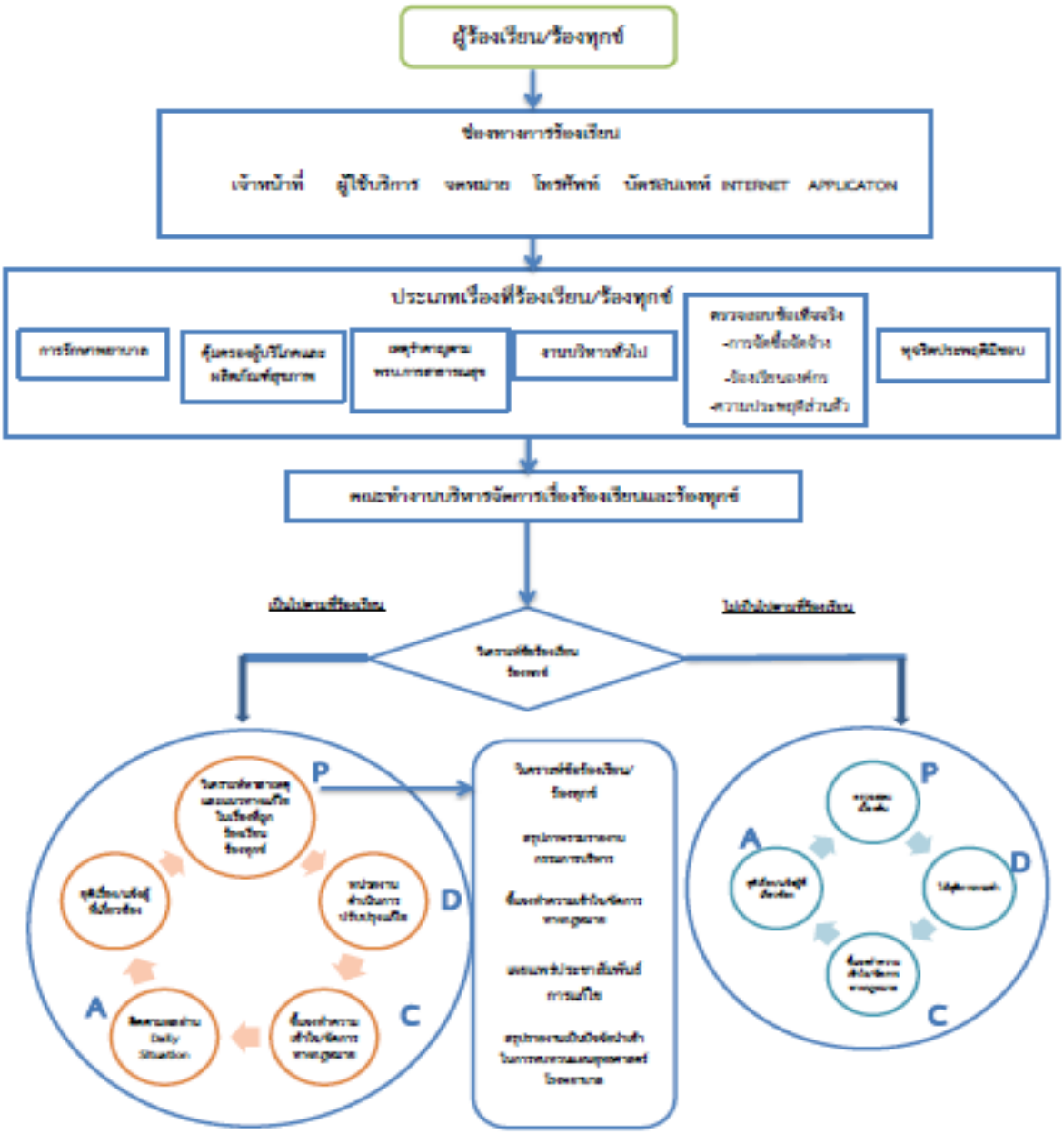
(๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน

(๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการ แล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

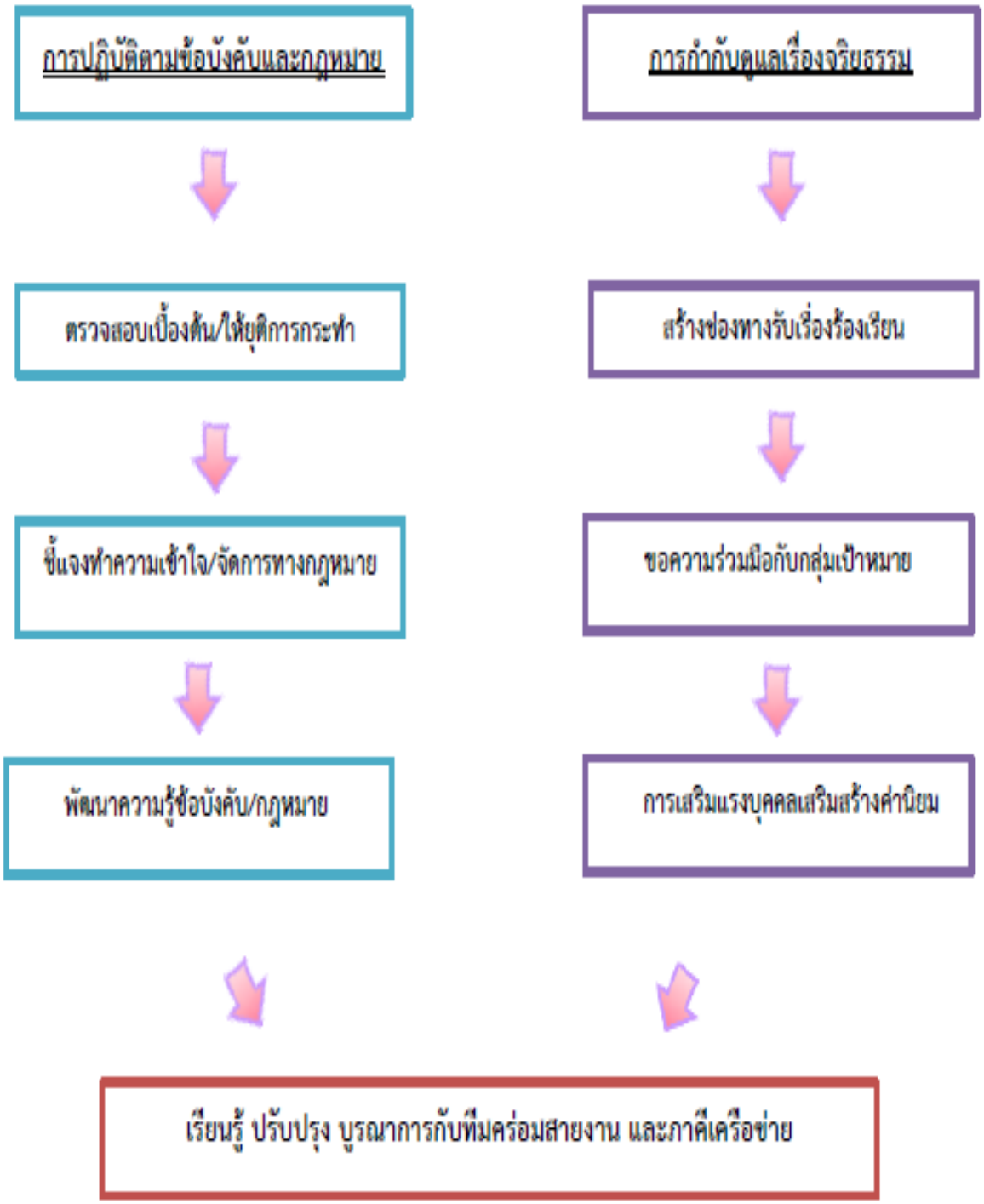
พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรำ ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหำผู้กระทำผิดมิได้หรือหำผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่ำเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

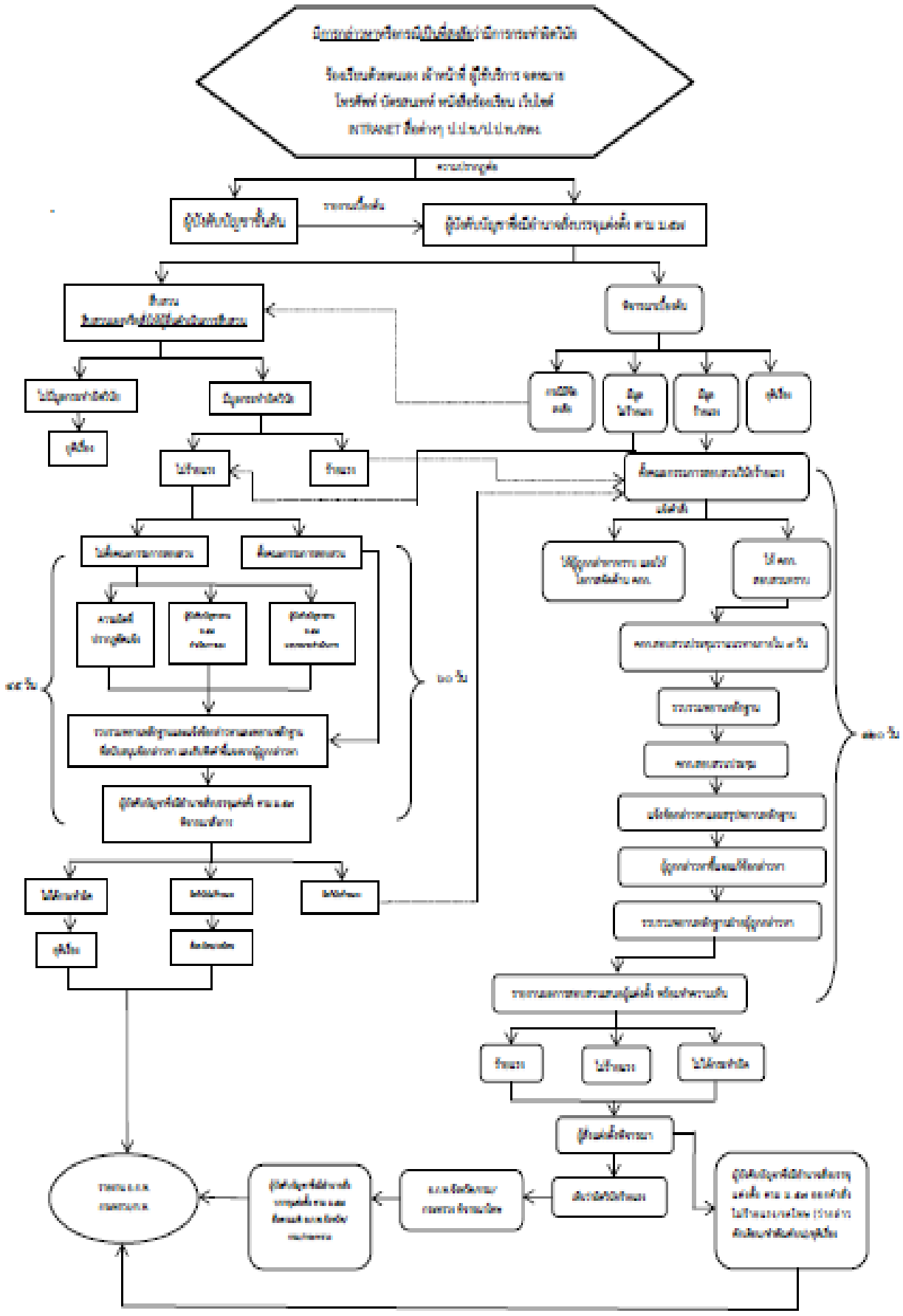
ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของสานักงานสาธารณสุขอำเภอเชกา



ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย



บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี ."คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน." [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา http://amsbh.org/sites/default/files/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99.pdf (30 มกราคม 2561).

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี."คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์."[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (30 มกราคม 2561).

กรมอนามัย."คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน(Complaint Management Standard Operation Procedure) สำหรับหน่วยงานกรมอนามัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค."[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yg0wfoDSP0sJ:203.157.71.157/kpi/myfile/8.DOHcomplaintSOP.doc+&cd=2&hl=th&ct=clnk&gl=th (31 มกราคม 2561.)