

แนวการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารในระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้รับบริการและให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากรับและให้บริการทางสาธารณสุขได้รวดเร็ว ถูกต้องและยุติธรรม

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลอาจสามารถ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนและให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียจากการให้บริการ
๒. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ

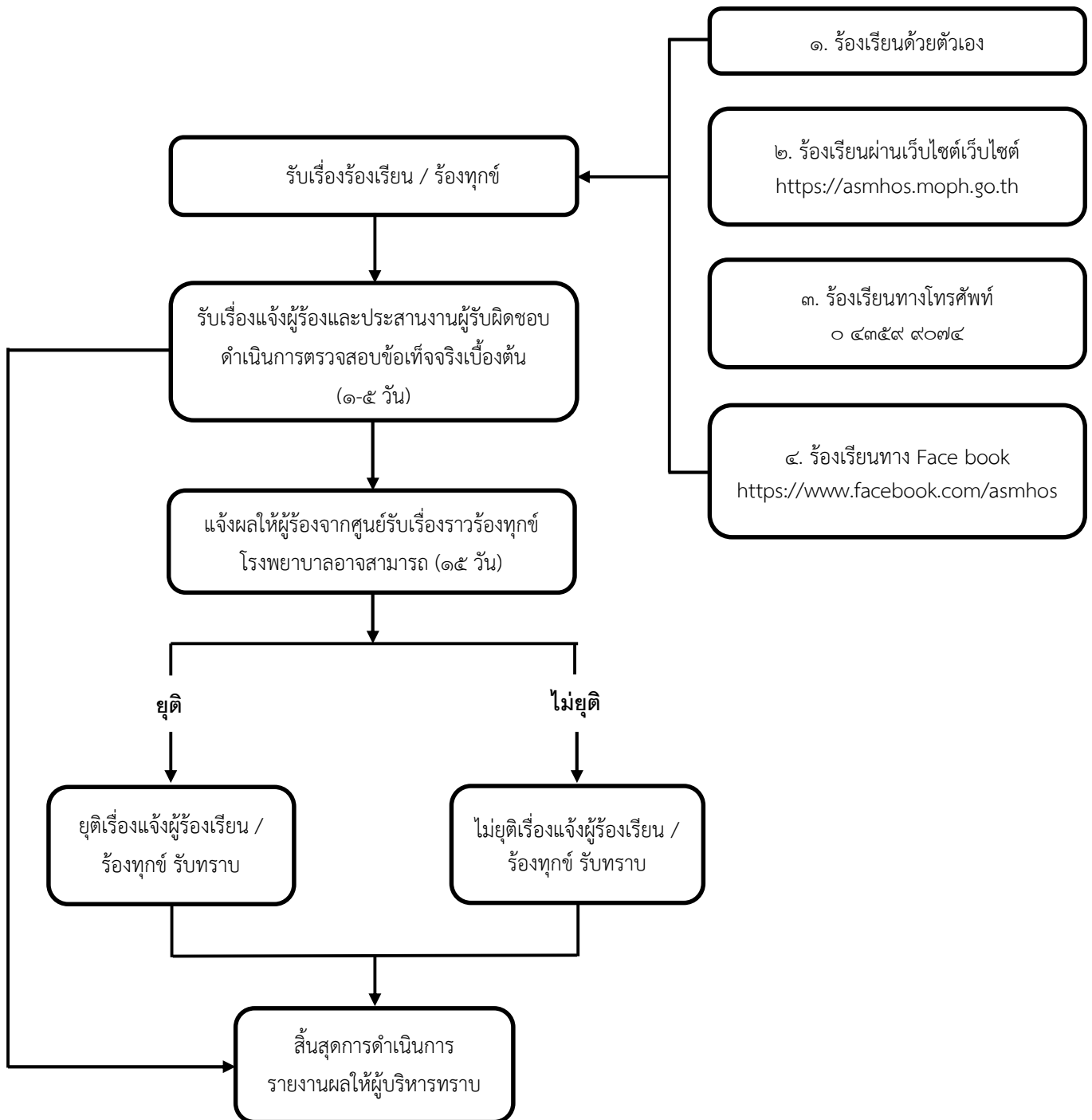
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ยกย่องชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง จดหมาย หนังสือราชการ ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงานหรือช่องทางอื่นๆเช่นศูนย์ดำรงธรรม
 เป็นต้น

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐
-๑๖.๐๐ น.

๘.แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. การตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆตามข้อกำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๙ ๙๐๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ
ผู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ
จดหมาย/หนังสือ	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑-๕ วันทำการ

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ครบถ้วน

๑.๒ ทุกช่องทางข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงบันทึกในสมุดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลต่อผู้ร้องขอทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นด้านสิ่งแวดล้อม ประสานงานที่หัวหน้างาน ENV เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ประสานงานที่ผู้จัดการความเสี่ยงกลุ่มการพยาบาล

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขอเยียวยาเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ม.๔๑และม.๑๘(๔) ประสานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในระบบประกันสุขภาพ(ยุติเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ)

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

๑๔. มาตรฐานการดำเนินงาน

๑๔.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๑๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ

๑๔.๕ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐกระทรวงการคลังพ.ศ.๒๕๖๐ ภายใน ๗ วันทำการ

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลอาจสามารถ

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

๑. ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

๓. สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

๔. สรุปยุติข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

วันที่ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ปัญห..... วัน

ผู้รายงาน..... วันที่.....