



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภออนุาค อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ กส ๑๐๓๒/๔๔

วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

เรียน สาธารณสุขอำเภออนุาค

๑. เรื่องเดิม

หน่วยบริการสาธารณสุข ต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือประชาชน รวมทั้งการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลว่าหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนในปีนั้นๆ และจะต้องเผยแพร่ให้สาธารณะชนเข้าตรวจสอบดูได้ เพื่อให้สังคมได้รู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสและมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออนุาค จึงได้จัดทำคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับผิดชอบทั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภออนุาค และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด เพื่อบริหารจัดการ ตอบสนองและแก้ปัญหา จากการร้องเรียน ร้องทุกข์จากการปฏิบัติงาน

๓. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา

๔. ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามอนุมัติในคำสั่งดังกล่าวและให้เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภออนุาค (www.ssonakhu.com) ต่อไป

(นายปัญญา พิมพ์แก้ว)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภออนุาค

อนุมัติ

(นายนพรัตน์ ไทยแท้)

สาธารณสุขอำเภออนุาค



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ที่ ๔ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆของประชาชน เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่อำเภอ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อประชาชน ดังต่อไปนี้

๑.คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายนพรัตน์ ไทยแท้	สาธารณสุขอำเภอ	ประธานกรรมการ
๒. นายปัญญา พิมพ์แก้ว	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	รองประธานกรรมการ
๓. นางนิรมล จันทะลา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางไพรวรรณ มูลสาระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายสุปานเทพ ศรีชมพู่	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางอาพิน ไชยมีขิม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางดวงพร บุญธรรม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางดวงมาลา แสงกล้า	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางสุดสงวน ชินโน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายชูชาติ แสงเจริญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นายจรูญ มูลเจริญ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวกนกพรรณ ยี่วาศรี	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. นางสาวชนาภา เห่ง่าง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒.ให้กรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑.รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.การไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งภายใน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและพึงพอใจของทุกฝ่าย
- ๓.รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาที่ได้รับการเสนอมา
- ๔.รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับทราบต่อไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายนพรัตน์ ไทยแท้)
สาธารณสุขอำเภอ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในราชการบริหารส่วนการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน จังหวัดกาฬสินธุ์

วัน/เดือน/ปี : ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หัวข้อ : คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
| สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

๗๗๗

(นางสาวชนาภา เห่ง่า)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

(นายณพรัตน์ ไทยแท้)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอตากสิน

วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

๗๗๗

(นางสาวกนกพรรณ ยี่วาศรี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาคู อำเภอ นาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ กส ๑๐๓๒/๕๐

วันที่ ๑๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง ขอเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน สาธารณสุขอำเภอ นาคู

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาคู ได้จัดทำคำสั่งที่ ๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับผิดชอบ ทั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาคู และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดเพื่อบริหารจัดการ ตอบสนองและแก้ปัญหา จากการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการปฏิบัติงานนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้จัดทำคู่มือ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๓ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาคู เพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสา สาธารณสุขอำเภอ นาคู และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๓. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๘๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา

๔. ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นาคู (www.ssonakhu.com) ต่อไป

(นายปัญญา พิมพ์แก้ว)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ นาคู

อนุมัติ

(นายพนรัตน์ ไทยแท้)

สาธารณสุขอำเภอ นาคู

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในราชการบริหารส่วนการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน จังหวัดกาฬสินธุ์
วัน/เดือน/ปี : ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
๑.ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

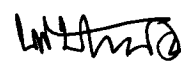


(นางสาวชานา heng-ang)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๑๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

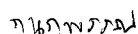


(นายพนรัตน์ ไทยแท้)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอตากสิน

วันที่ ๑๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกนกพรณ ยิวาศรี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๑๓ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล.....
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู
จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นามาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๓.คำจำกัดความ

● **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

● **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

● **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

● **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

● **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๒.การรับข้อร้องเรียน

๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ลำดับ	ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัย ทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อ ชื่อเสียงของ รพ.สต.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

๔.นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดาเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กากับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

-ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อ ได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

-ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุมกำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากร ภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

๒. บทบาทแต่ละระดับ

๒.๑ ระดับตำบล

- (๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
- (๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ
- (๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คาแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่นๆ

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

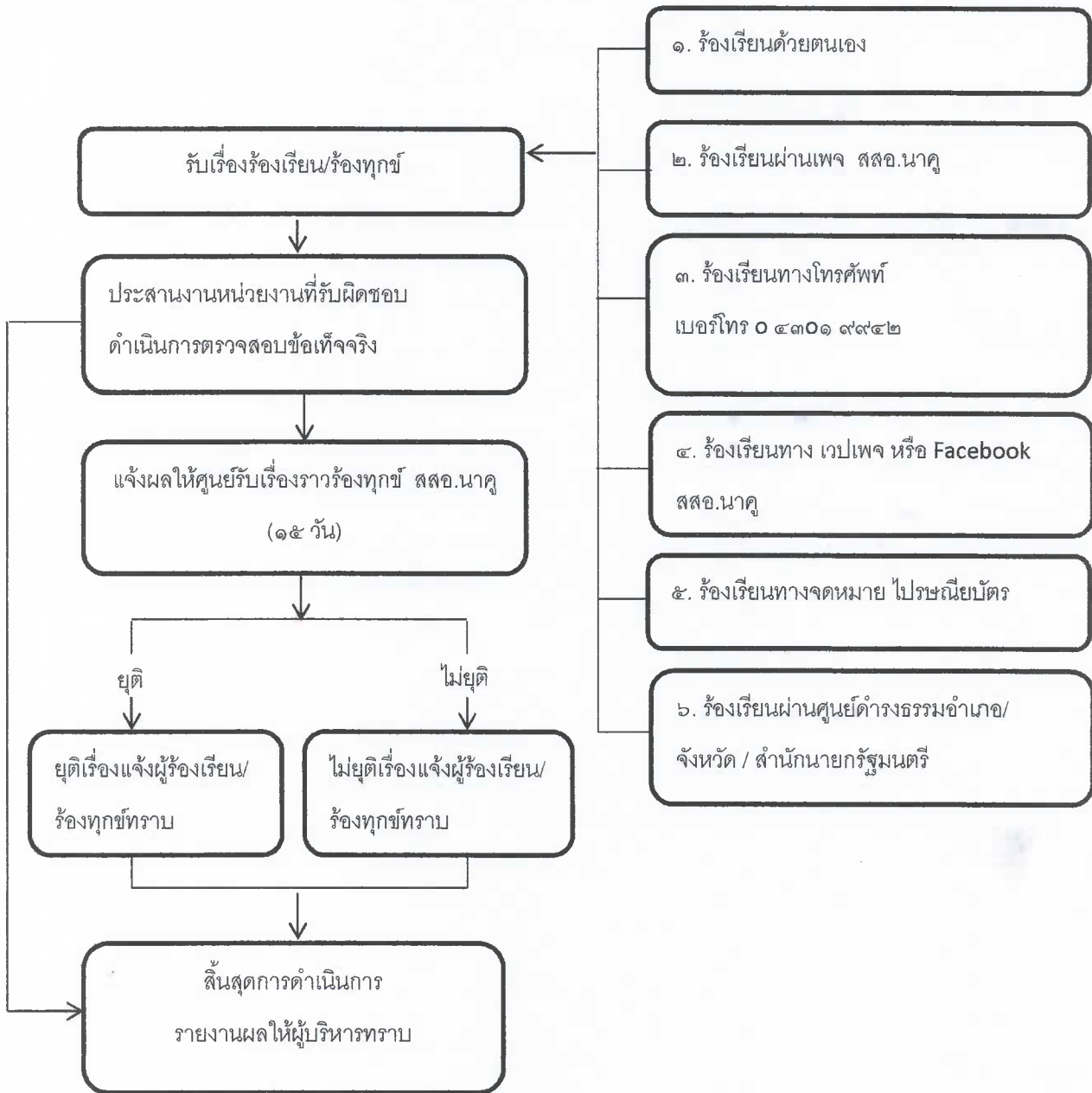
๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/เทศบาล เพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



[Handwritten signature]



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู

ที่ กส. ๑๖๓๒ /๖๒

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู รอบ ๑๒ เดือน

เรียน สาธารณสุขอำเภอนาคู

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู เป็นหน่วยงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนด้านสุขภาพ หรือได้รับผลกระทบจากการรับบริการด้านสุขภาพและการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ไม่มีเรื่องร้องเรียน และไม่พบปัญหาอุปสรรค

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

และไม่พบปัญหาอุปสรรค

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปัญญา พิมพ์แก้ว)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- ททท

(นายพรศักดิ์ ไทยแท้)

สาธารณสุขอำเภอนาคู

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในราชการบริหารส่วนการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน จ.สงขลา

วัน/เดือน/ปี : ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน รอบ ๑๒ เดือน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากสิน รอบ ๑๒ เดือน

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายปัญญา พิมพ์แก้ว)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอตากสิน

วันที่ ๑๙ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายนพรัตน์ ไทยแท้)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอตากสิน

วันที่ ๑๙ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กมลพรรณ

(นางสาวกมลพรรณ ยี่วาศรี)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๑๙ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓