

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรรณการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง Line หรือช่องทางอื่นๆ

- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - ๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานอำเภอ
 - ๒.การรับข้อร้องเรียน
 - ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 - ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 - ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- **ระดับความรุนแรง** แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ.สต.	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต.
๔	การฟ้องร้อง	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ.สต. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๖๗๓-๗๑๓
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าพะยอม
- (๓) หนังสือ/จดหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าพะยอม เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ๙๓๒๑๐
- (๔) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น /Social Media

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณ

- เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ – ๒ วัน
- แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วัน
- ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบ ภายใน ๕ วัน
- กรณีมีมูลตามเรื่องที่ร้องเรียน ให้เสนอสาธารณสุขอำเภอรับทราบเพื่อดำเนินการระเบียบหรือกฎหมาย และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปต่อไป กรณีไม่มีมูล ให้ยุติข้อร้องเรียน ละรายงานให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบต่อไป
- ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วัน

๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง /ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
- เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ – ๒ วัน
- ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอสาธารณสุขอำเภอทราบภายใน ๕ วัน
- กรณีมีมูลตามเรื่องที่ร้องเรียน ให้เสนอสาธารณสุขอำเภอรับทราบเพื่อดำเนินการระเบียบหรือกฎหมาย และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปต่อไป กรณีไม่มีมูล ให้ยุติข้อร้องเรียน ละรายงานให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบต่อไป

- ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วัน

๕.๓ กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบ พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วัน

- ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอสาธารณสุขอำเภอ ทราบภายใน ๕ วัน

- กรณีมีมูลตามเรื่องที่ร้องเรียน ให้เสนอสาธารณสุขอำเภอรับทราบเพื่อดำเนินการระเบียบ หรือกฎหมาย และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปต่อไป กรณีไม่มีมูล ให้ยุติข้อร้องเรียน ละรายงานให้สาธารณสุขอำเภอรับทราบต่อไป

- ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วัน

๖.ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง