



คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลทาลี

52 หมู่ 1 ต.ทาลี อ.ทาลี จ.เลย 42140

โทร. 0-4288-9035 โทรสาร. 0-4288-9012

www.thalihospital.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลท่าลี่ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับร้องเรียน ของโรงพยาบาลท่าลี่ ทั้งในเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ มีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลท่าลี่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการรับบริการทั่วไป	
๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
บทที่ ๒ คำจำกัดความ	๒
นโยบายปฏิบัติ	๓
บทที่ ๓ ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
การรับเรื่องร้องเรียน	๕
แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (Flow chart)	๗
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ มีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

โรงพยาบาลท่าลี่ จึงได้จัดทำคู่มือขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กระบวนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าลี่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้หมั่นในวามมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดอย่างสม่าเสมอและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ข้อคิดเห็น/คำร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๕. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๖. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนเรื่องการรับบริการ
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

รวบรวมข้อมูลจากเรื่องร้องเรียน หรือแบบสอบถามความคิดเห็น ที่มีหนังสือร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลท่าลี่โดยตรง หรือผ่านช่องทางอื่น เช่น เว็บไซต์ โรงพยาบาลท่าลี่ “ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” กล่องรับฟังความคิดเห็น หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลท่าลี่ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย /การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ / ส่งเรื่องร้องเรียนไปประกอบด้วย ผู้รับ

เรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 ทาลี่ ร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้า
 ก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการ
 จัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ หน่วยงาน รพ.ท่าลี่
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หน่วยงาน รพ.ท่าลี่
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียแก่หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ คณะกรรมการใกล้เคียง
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ -คณะกรรมการใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สป.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ให้กรรมการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุขระดับโรงพยาบาลมีหน้าที่รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และทำรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - ๓.๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
 - ๓.๒. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
 - ๓.๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ กรณีผู้ร้องไม่ประสงค์ลงชื่อ หรือร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ต้องมีการระบุบุคคล เวลา สถานที่ และพฤติการณ์แห่งการกระทำ ที่เพียงพอสามารถดำเนินการตรวจสอบได้
 - ๓.๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้
 - ๓.๕. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบเป็นผู้รวบรวมข้อมูล
 - ๓.๖. ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
๔. ให้ทุกกลุ่มงาน/งานนำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในหน่วยงาน

บทที่ ๓

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าลี่

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๑ กำหนดสถานจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ กำหนดให้กรรมการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุขระดับโรงพยาบาล รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 - ๒.๑ โทรศัพท์
 - ๒.๒ ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๒.๓ หนังสือ/จดหมาย
 - ๒.๔ เว็บไซต์/E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๕ อื่น ๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
 - ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
 - ๓.๒ การกรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลข ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ใน การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานจัดการเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ๔ ระดับ
๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้
 - ๕.๑ ภายในเวลา ๕ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่ได้ความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย ในการให้บริการ
 - ๕.๒ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อมูลเท็จจริง จากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย
 - ๕.๓ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดย ไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
 - ๕.๔ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่อง ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วยการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

๑. การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- ๒) เครื่องมือ เครื่องใช้ ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ๓) ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- ๔) การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- ๕) กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ๖) ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ๗) ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- ๘) พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- ๙) อื่นๆ

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลท่าลี่ กำหนดให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามที่กำหนดในระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๐

ข้อ ๒๒๐ กำหนดว่า ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของภาครัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วแต่กรณี ดังนี้

การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล และประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี) หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

๑. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- ๑) โทรศัพท์ ๐๔๒-๘๘๙๐๓๕ ต่อ ๑๙
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าลี่
- ๓) หนังสือ/จดหมายถึง โรงพยาบาลท่าลี่ ที่อยู่ ๕๒ หมู่ ๑ ตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ๔๒๑๔๐
- ๔) เว็บไซต์ www.thalihospital.com
- ๕) อื่น ๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

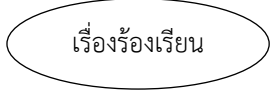
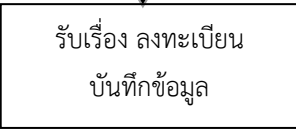
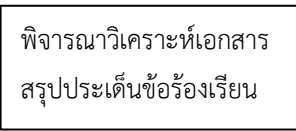
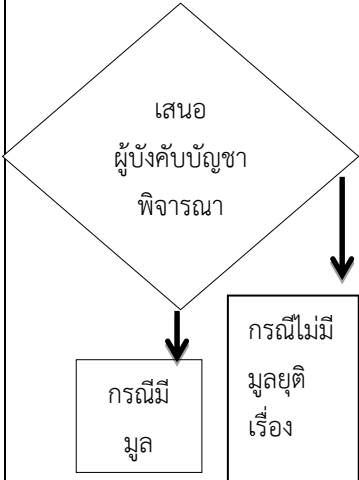
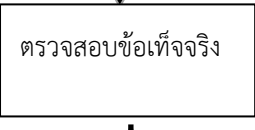
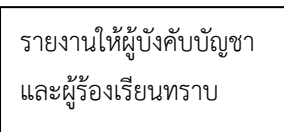
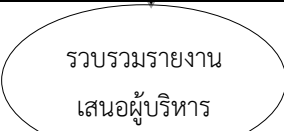
๒. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- ๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- ๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- ๓) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ หากระบุรูปพรรณบุคคล วัน เวลา สถานที่ และพฤติการณ์แห่งการกระทำ ที่เพียงพอสามารถดำเนินการตรวจสอบได้

๓. การรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส และผลการดำเนินงานทั้งปี รายงานให้หัวหน้าหน่วยบริการทราบ

แผนผังกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าลี่

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเป็นหนังสือถึงหน่วยงานโดยตรงหรือเว็บไซต์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ			กรรมการด้านความปลอดภัย
๒		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูล	๑๐ นาที/เรื่อง	๑.ทะเบียนรับหนังสือ ๒.โปรแกรม Excel	กรรมการด้านความปลอดภัย
๓		เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาวิเคราะห์เอกสารเพื่อแยกตามประเด็นที่ร้องเรียนและสรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ภายใน ๑ วัน		กรรมการด้านความปลอดภัย
๔		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่องทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	ภายใน ๑ วัน		ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้	ภายใน ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วันกรณีเรื่องซับซ้อน	หนังสือแจ้งหน่วยงานดำเนินการฯ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	ภายใน ๑ วัน	๑.หนังสือรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒.หนังสือแจ้งผู้ร้อง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๗.		เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรวบรวมรายงานเสนอผู้บริหาร และบันทึกข้อมูล	ภายใน ๑ วัน	๑.แบบสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร	กรรมการด้านความปลอดภัย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การตรวจสอบการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าลี่ www.thalihospital.com	๒ ครั้ง/สัปดาห์	
๒. ทางโทรศัพท์ โทร.๐-๔๒๘๘-๙๐๓๕	ทุกวัน	
๓. ทางไปรษณีย์โดยเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าลี่ โรงพยาบาลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัด ๔๒๑๔๐	ทุกวัน	
๔. E-mail mm_thalihospital.com	ทุกวัน	
๕. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าลี่	ทุกวัน	วัน วันหยุดราชการ
๖. กล่องรับความคิดเห็นตามบริเวณจุดบริการภายในโรงพยาบาล	๑ ครั้ง/สัปดาห์	

ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
ผู้รับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๒. คณะกรรมการด้านความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย
๓. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง