

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลบ้านตาก อ.บ้านตาก จ.ตาก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านตาก มีการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อ มายังโรงพยาบาลบ้านตาก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านตาก

หน่วยงาน = โรงพยาบาลบ้านตาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มงาน/ ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกโรงพยาบาลบ้านตาก

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถาม หรือร้อง ขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาท อำนาจหน้าที่ โรงพยาบาล
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติด ต่อมา เพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ขอ คิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอใน สิ่งที่อยู่ นอกเหนือ บทบาทอำนาจ หน้าที่

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม -	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการ - การสอบถาม ข้อมูล	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิควินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพ ของ โรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออกแจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน

หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย/ ใบรายงานความเสียหาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน(เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น มาร้องเรียนด้วย ตนเอง จากส่วนราชการ ต่างๆส่งมาให้ดำเนินการ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

ก) การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

ก.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

ก.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

ข) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

ข.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านตาก

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลบ้านตาก สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลบ้านตาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลบ้านตาก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ้านตาก

๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถ รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลบ้านตาก ให้พิจารณา ความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ การทำงานของโรงพยาบาลบ้านตากและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความ เหมาะสม

๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงาน/ ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรงและส่ง านาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๗) การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านตากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ฯ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลบ้านตากระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไป ภายใน ๑ วันทำการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๑ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ (๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาจากกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน แต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านตาก โดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนใน แต่ละเดือน

๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (ราย เดือน) เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล เรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน