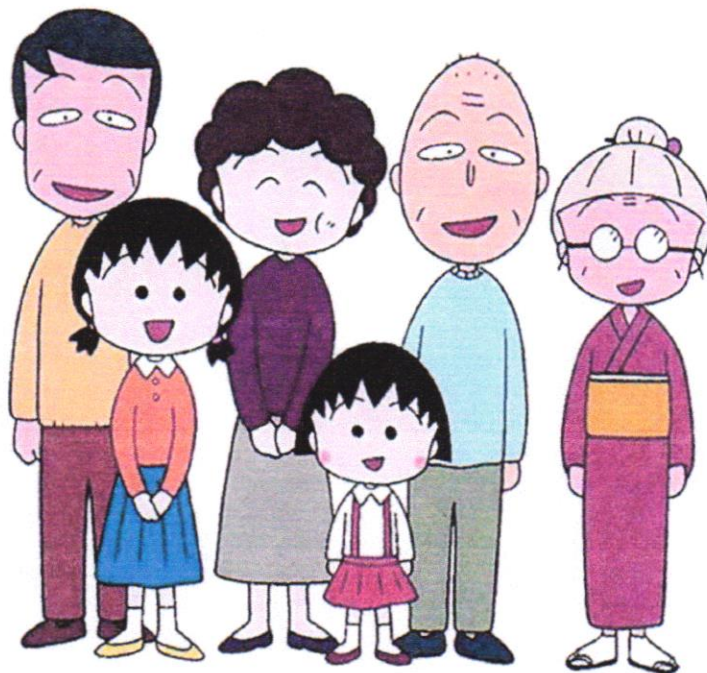


คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ปี 2562

โรงพยาบาลชะอวด จ.นครศรีธรรมราช



โทรศัพท์ : 075 - 381011 ต่อ 254

โทรสาร : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 075 - 381012

เว็บไซต์ : www.chauathospital.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลชะอวด จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการในกรณีมีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีความเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลชะอวดให้มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนได้ข้อสรุปหรือข้อยุติเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งนี้ การดำเนินการปฏิบัติการจำเป็นต้องใช้กระบวนการและแนวทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระบบการจัดการ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชะอวด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ขอบเขต	1
ความหมายการร้องเรียน / ร้องทุกข์	
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
4. วัตถุประสงค์	2
5. เป้าหมาย	2
6. คำจำกัดความ	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
8. ผู้รับผิดชอบ	3
9. สถานที่ให้บริการ	3
10. ระยะเวลาการสนองข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	5
12. แผนผังกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	6
13. ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	7
14. การติดตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	7
15. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	7
16. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	8
17. การติดตามการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	8
18. ความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายรัฐบาลยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) ที่ต้องการพัฒนาประเทศ โดยให้ “คุณธรรมนำการพัฒนา” สร้างสังคมคุณธรรม องค์กรคุณธรรม และโรงพยาบาลคุณภาพขับเคลื่อนค่านิยม บุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข (MOPH) ซึ่งโดยสรุปต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความรับผิดชอบในการทำงาน สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสุขภาพ เคารพผู้อื่น รับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้ง ด้วยวิธีการสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่น แก้ปัญหาในยามคับขัน

2. ขอบเขตการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีต่อโรงพยาบาลชะอวด ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เห็นต่าง โดยดำเนินการให้เกิดข้อยุติเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้กระบวนการ คือ

- 2.1 การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 2.2 การตรวจสอบ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
- 2.3 การบันทึก
- 2.4 การประสานผู้เกี่ยวข้อง / หน่วยงาน
- 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.6 การแจ้งผู้ร้องเรียน
- 2.7 การประสานเพื่อปรับปรุงระบบงาน / แนวทางเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ

ความหมายของการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928)

ให้ความหมายขงคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (2553 : 1-2)

ได้แบ่งพิจารณาความหมายไว้ 2 ประการ คือ

1. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

2. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องหรือผู้อื่น หรือสาธารณสุขชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย