

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล

คู่มือปฏิบัติงาน

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลละงู ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว รวมถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มจ้างเหมาบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่าง ที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

เครื่องมือ อุปกรณ์

- เครื่องบันทึกเสียง
- กล้องถ่ายรูป
- คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์
- คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลละงู ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมี กระบวนการจัดการ การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็น ระบบที่สำคัญที่จะยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลละงู ได้จัดทำคำสั่ง โรงพยาบาลละงู เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อ ร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลละงู กำหนดเรื่องร้องเรียน เป็น ๒ ประเภทดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานประกันสุขภาพฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของรพ. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวไปยังงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- งานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่กรณีไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ทีมค้นหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กรณีมีการใกล้เคียง ทีมใกล้เคียง ดำเนินการและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- งานประกันสุขภาพฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- งานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลละงู www.languhospital.com

๒. ผู้รับผิดชอบ

- ๒.๑ งานประกันสุขภาพฯ
- ๒.๒ คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนถึงขั้นตอนการแจ้งหรือตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๔. การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

งานประกันสุขภาพฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับ โดยผู้ร้องเรียนต้องให้ระบุชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หรือ สอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

บุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลละงู หรือ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยให้ระบุชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อจะได้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หรือสอบถามเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กรณีที่ไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๖.๑ Facebook Official Page โรงพยาบาลละงู/ Line Official Account โรงพยาบาลละงู
- ๖.๒ ทางจดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น
- ๖.๓ โทรศัพท์ ๐ ๙๔๙๙ ๓๕๖๓ – ๘ / โทรสาร ๐ ๗๔๗๗ ๓๕๖๒
- ๖.๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล
- ๖.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอละงู และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล
- ๖.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๖.๗ ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- ๖.๘ เว็บไซต์โรงพยาบาลละงู www.languhospital.com