

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

การดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ต้องสัมผัสกับประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ตั้งแต่การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การเสริมสร้างป้องกันโรค ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่ภารกิจแตกต่างกันไป ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นข้อร้องเรียนขึ้นได้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน และการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีข้าราชการในสังกัดตามกลุ่มฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มงานนิติการเป็นเลขานุการคณะทำงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒ จัดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเขตสุขภาพที่ ๗

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๕๑๑๗๕๔ ต่อ ๑๑๒

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Sasuk101.net

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๖) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรม จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานอื่น ๆ

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หน่วยงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งไปที่กลุ่มงานนิติการที่เป็นเลขานุการ เพื่อรับเรื่องและลงบันทึกรับเรื่องในทะเบียนไว้ โดยใช้หลักเกณฑ์การสอบถามชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องและความต้องการร้องเรียน หลังจากนั้นจะคัดกรองนำเรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข หากเป็นเรื่องทั่วไป กลุ่มงานนิติการจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(๔) การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน มีดังนี้

๔.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง จะต้องตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ หรือสามารถให้คำตอบชี้แจงได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ จะต้องแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนรับทราบและดำเนินการให้เสร็จกระบวนการ

หากเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการชี้แจง ตรวจสอบ ให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบว่าได้รับเรื่องและจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดช่วงใด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจ

๔.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน หน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลและการกำกับติดตามให้มีเวลาดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องและเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ประกอบข้ออ้าง ข้อเถียงของตนได้อย่างเต็มที่

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่วันรับในทะเบียนของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน กลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นฝ่ายเลขาเป็นผู้พิจารณาและนำเรียนให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ร้อยเอ็ด ให้ความเห็นชอบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

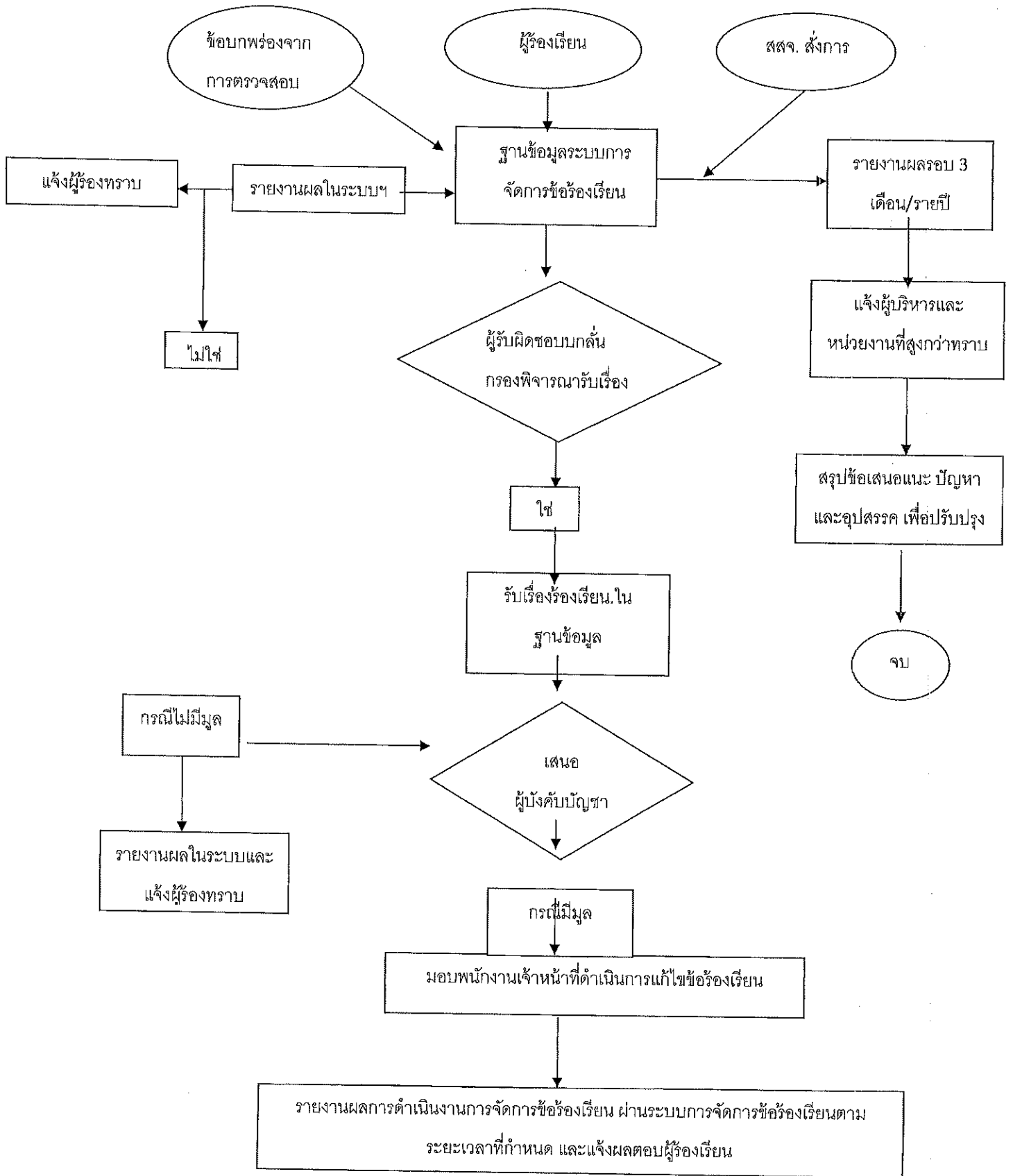
“การร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้น ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

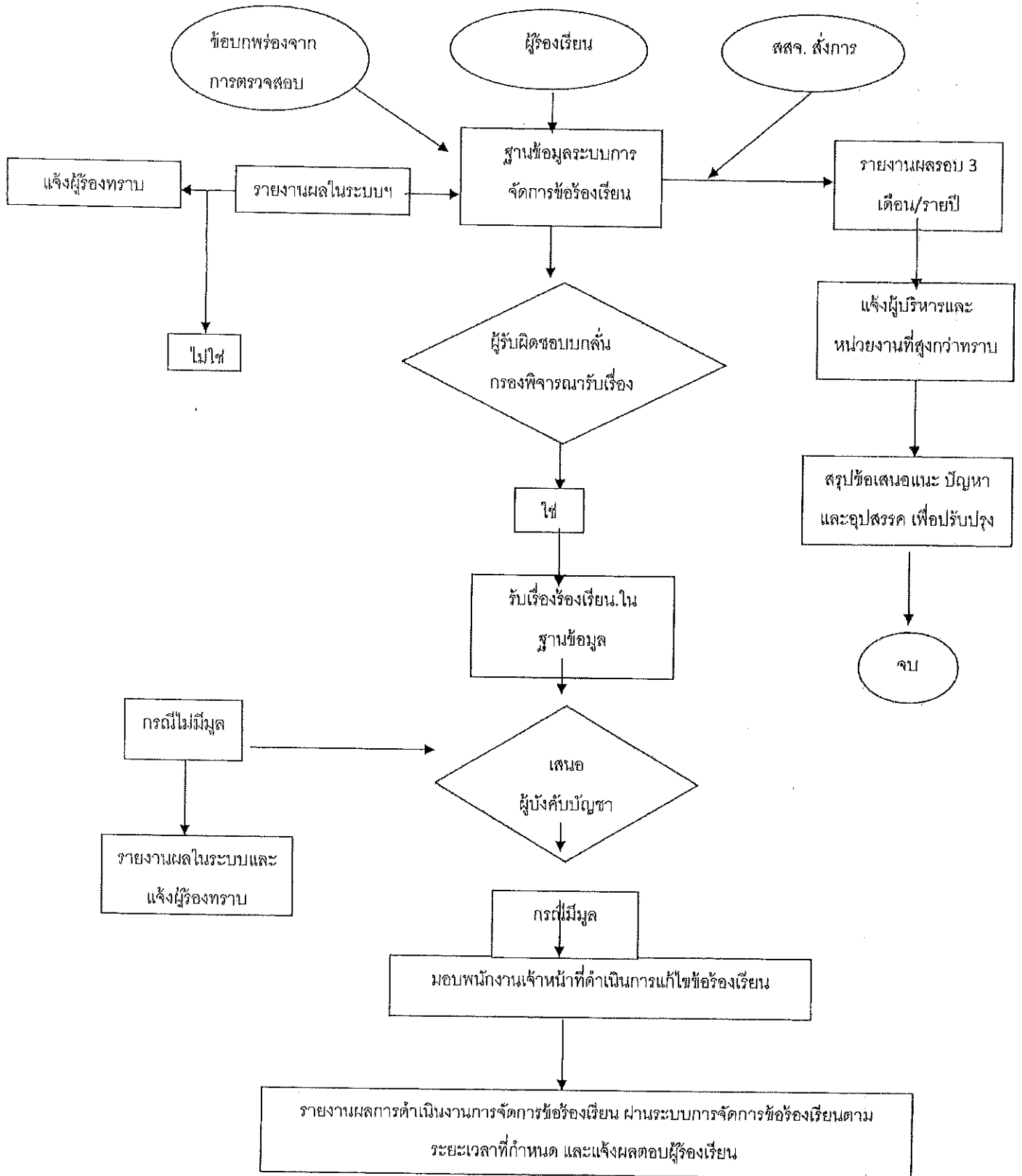
๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อหน่วยงาน บังคับบัญชา

๖.๓ เรื่องร้องเรียนมีผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและเป็นเรื่องนโยบายสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



File Edit View History Bookmarks Tools Help

ค้นหาเป็นภาษาไทยใน: X sasuk101.net X New Tab X Facebook X

www.sasuk101.net Search



- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข่าวรับสมัครงาน
- ข่าวสำหรับเจ้าหน้าที่
- คู่มือประชาชน(การขออนุญาต)
- ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
- สารบัญช / การจัดซื้อจัดจ้าง
- E-Form สหกิจ E-Mail ภาคใต้ (ไปจัดซื้อจัดจ้าง)
- การประชุมConference

Home

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

หรือ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด Download

การประชุมสัมมนาพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เขตสุขภาพที่ ๘ ประจำปี ๒๕๖๑

การประชุมสัมมนาพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เขตสุขภาพที่ ๘ ประจำปี ๒๕๖๑

คุณธรรมนำจิตอาสา สร้างคุณค่าพัฒนาสังคมไทย

๑๐๘๖๖๖๑๑๐



- ธนาคารกสิวิทย์
- ประชุม-อบรม-เวิร์กช็อป
- แนวคิดการพัฒนา HR

ขอเชิญร่วมเป็นเกียรติและร่วมประชุมสัมมนาพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เขตสุขภาพที่ ๘ ประจำปี ๒๕๖๑

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ร่วมกับวิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม กำหนดจัดการประชุมสัมมนาโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เขตสุขภาพที่ ๘ ประจำปี ๒๕๖๑

ประเด็น "คุณธรรมนำจิตอาสา สร้างคุณค่าพัฒนาสังคมไทย"

วันที่เริ่มวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑



13:54 10/6/2561