



คู่มือปฏิบัติการ
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๙

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี

แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการให้บริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมเมื่อมีเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์หรือ ข้อขัดแย้งหรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการให้บริการอื่นๆของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเดช อุดม

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เดชอุดมจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และ เป็นแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่ รุนแรงขึ้นในอนาคต

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ นโยบายของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

๑.๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ บริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมและสอดคล้องต่อข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

๒. เป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมมีความตระหนักในการให้บริการและมี พฤติกรรมบริการที่ดี

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับ หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงการประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมการประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการดำเนินการ/แก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และรายงานสาธารณสุขอำเภอ และผู้เกี่ยวข้อง

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๒ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ตามระดับความสำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การพิจารณาร้องขอ มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตามตาราง ดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง /แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง /ทำร้าย ร่างกาย /การข่มขู่จะ ออกสื่อ /มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุที่อาจนำไปซึ่ง เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง /ไม่มี แนวโน้มออกสื่อ /ไม่ฟ้อง อีก	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ มีการ ขู่จะออกสื่อ /ออกสื่อ / มีประเด็นทางกฎหมาย / พิจารณาฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย	A-C	D	E ขึ้นไป

๔.๓ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน เรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้า และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอนแนะ / ข้อคิดเห็น การสอบถาม ข้อมูลในเรื่องต่างๆ

๔.๔ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การสอบถามข้อมูล

๔.๕ จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมที่ตั้งอยู่ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

๔.๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม(Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมผู้รับผิดชอบ

๔.๗ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน

๔.๘ หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

๔.๙ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ , ภาคเอกชน , ประชาชนนอก สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

๔.๑๐ วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๔.๑๑ การบรรเทา ความเสียหายเนื่องจากข้อร้องเรียน หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และ ประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนการดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมรวมถึงการให้ ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้ดำเนินแนะนำการกลับมาใช้บริการอย่างถูกต้อง

๔.๑๒ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	-รายงานผู้บริหารรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	-ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (ตำหนิ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	-ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที -ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม -ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) -รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ/ พิจารณาจัดประชุมm[m;o -ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง -หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง -แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน -ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลใน แบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๕๓๐๗๐๕๐ ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ๒๔ ชั่วโมง โดยหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดมและร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๕๓๐๗๐๕๐

๕.๓ ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

๕.๔ ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม ตำบลโคกขำระ อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

๕.๕ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางผู้นำชุมชน

๕.๖ ร้องเรียนผ่าน Web site สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม
<http://www.ssothungriudom.com/>

๕.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเดชอุดม

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังการร้องข้อร้องเรียน และจัดการตามขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ ระบบฐานข้อมูล และส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริการ/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง หาแนวทางป้องกันข้อร้อง

๗. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

๗.๑ กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระเบียบวิธีการตอบ กลับที่ชัดเจน งานบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม.(ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนอง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณี อาจ มากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

๗.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นต้องมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อ ทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์และเพจ Face Book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดชอุดม

ค. แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้นำชุมชน นายอำเภอ เป็นต้น

๗.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ย

๗.๔ กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้อง และการทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

๗.๕ การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรงกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ

ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานทราบ

ง. ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๘. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลภายใต้ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๘.๑ การหาข้อเท็จจริง ทำได้ ดังนี้

๘.๑.๑ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากกรณีไม่เป็นความผิดจะยุติเรื่อง แต่ถ้าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง คณะกรรมการพิจารณาบทลงโทษ กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิด ปราบกฏขัดแจ้ง (ทำหนังสือรับสารภาพ) ทำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณา

๘.๑.๒ งานบุคลากร ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบและ รายงานพร้อมด้วยเอกสาร