

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง

.....

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ๓ ปี ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐)
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

- | | |
|----------------------------|---|
| ข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | = ประชาชนทั่วไป , องค์การภาครัฐ / ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล หรือ คณะกรรมการด้านความเสี่ยง |
| หน่วยงาน | = โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน | = คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการด้านความเสี่ยง |
| ระดับข้อร้องเรียน | = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ |

ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่โรงพยาบาลโรคผิวหนังฯ ตรัง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลโรคผิวหนังฯ ตรัง - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิวนิยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลฯ
เวลาในการตอบสนอง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ - ๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงาน/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการด้านความเสี่ยง ผู้อำนวยการ

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๒. บันทึกข้อร้องเรียน
๓. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๔. เสนอข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา , หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการด้านความเสี่ยง เพื่อดำเนินการตอบสนองให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
๕. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ แต่ต้องระบุชื่อผู้ร้องเรียน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
๖. รายงานผลให้ผู้อำนวยการ และคณะกรรมการบริหารทราบเป็นรายเดือน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง WWW.trangskin.org
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ที่ติดตั้งไว้บริเวณต่างๆ ได้แก่ บริเวณหน้าห้องจ่ายยา หน้าห้องชุดเชื้อชั้น ๑ และหน้าห้องประชุม ๒ ชั้น ๒
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง
๑๘๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐
๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๑๒๑๘ โทรสาร ๐ ๗๕๒๐ ๑๒๒๑
๕. เข้าพบผู้บริหาร ชั้น ๒

.....

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

