



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Complaint Management Manual)

สถาบันรณรงค์คุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ปรับปรุง ครั้งที่ 1 มีนาคม 2564



คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จัดทำขึ้นเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบของสถาบัน ให้ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันปฏิบัติตามแนวทางอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนได้รับความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสถาบัน บนพื้นฐานของการเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและความเป็นธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objective).....	3
2. ขอบเขต (Scope).....	3
3. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition).....	3
4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	5
5. แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบัน.....	6
แผนผังกระบวนการที่ 1 แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน.....	8
6. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน.....	9
แผนผังกระบวนการที่ 2 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน.....	10
7. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล.....	11
แผนผังกระบวนการที่ 3 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล.....	12
8. การอุทธรณ์.....	13
9. ช่องทางการอุทธรณ์.....	13
10. การสรุปและรายงานผลการดำเนินงาน.....	14

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบัน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนำโอกาสพัฒนาจากร้องเรียนไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา

2. ขอบเขต (Scope)

อาศัยอำนาจตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. 2563, ข้อบังคับ คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563 และระเบียบสถาบัน รับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. 2564 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ประกอบด้วย

- 2.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน
- 2.2 เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง
- 2.3 เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่
- 2.4 เรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน

3. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการมอบหมายหน้าที่กำกับดูแล

“หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้า ศูนย์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่สถาบันที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ของสถาบัน ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อ ผู้บังคับบัญชา ติดต่อประสานกับผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

“คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์” หมายถึง คณะกรรมการที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อร่วม พิจารณาประเด็นข้ออุทธรณ์ของผู้ร้องเรียนหรือสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

“คณะทำงานเพื่อกลั่นกรองคำอุทธรณ์” หมายถึงคณะทำงานที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราวเพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอเกี่ยวกับคำอุทธรณ์เรื่องการเพิกถอนสถานพยาบาล ตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองสถานพยาบาล ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของสถาบัน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบัน หรือสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองคุณภาพ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน หรือบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันหรือกรณีที่ต้องการให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ต่อกรณีที่ร้องทุกข์ ทั้งให้หมายความถึงรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำหรือข้อความที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันบอกเล่าเรื่องราวต่อสถาบัน เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามที่สถาบันกำหนด

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์” หมายถึง กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ/ร้องทุกข์ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บุคคลผู้ร้องเรียนหรือแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน สถาบันจะยุติเรื่อง

“เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการบริการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้สัญลักษณ์การรับรองกระบวนการคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดของสถาบัน”

“เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล” หมายถึง เรื่องร้องเรียนสถาบันขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

“เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินกิจการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน และขอกกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งตามที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผนที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“ขอกกล่าวหาหรือสงสัยว่า เจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย” หมายถึง เรื่องขอกกล่าวหาหรือมีกรณีที่น่าสงสัยว่าเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสถาบันกระทำผิดวินัย ตามความในหมวด 11 การรักษาวินัยและความผิดทางวินัย ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบัน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

“เรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สถาบัน” หมายถึง การร้องทุกข์ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสถาบันมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติต่อตนเองของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม้อาจอุทธรณ์ได้ ตามหมวด 13 การร้องทุกข์ ของข้อบังคับคณะกรรมการสถาบัน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

“เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องทุกข์สถานพยาบาล” หมายถึง เรื่องร้องทุกข์สถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโดยเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเกี่ยวกับความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติต่อตนเองของผู้บังคับบัญชาหรือข้อขัดแย้งของบุคคลภายในหน่วยงาน/ระหว่างหน่วยงาน เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล หรือการร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับให้บริการในประเด็นมาตรฐานวิชาชีพ หรือการดำเนินการของสถานพยาบาลที่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ส่งผลกระทบต่อ การรับรองคุณภาพหรือภารกิจของสถาบันโดยตรง โดยสถาบันจะพิจารณาส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป

“การอุทธรณ์” หมายถึง การอุทธรณ์โดยผู้ร้องเรียนที่ไม่ยอมรับผลการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนของสถาบัน หรือ การอุทธรณ์ของสถานพยาบาลที่ถูกเพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพจากกรณีถูกร้องเรียนไม่ยอมรับผลการพิจารณาของสถาบัน

4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของสถาบัน

1) แจ้งด้วยตัวเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน กับ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

2) แจ้งทางไปรษณีย์: จ่าหน้าซองตามที่อยู่ ดังนี้

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เลขที่ 88/39 อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถนน ติวานนท์ ตำบล ตลาดขวัญ อำเภอ เมือง จังหวัด นนทบุรี 11000

3) แจ้งทางโทรศัพท์: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรพ.

หมายเลข 02 832 9400 หรือ โทรสาร หมายเลข 02 832 6540

4) แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: E-mail HAComplaint@ha.or.th

5) แจ้งผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน: ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

<https://www.ha.or.th/ContactUsN/ComplaintN.aspx>

6) แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่สถาบัน

4.2 ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นไปหนึ่งชั้นจากผู้ปฏิบัติต่อตนก่อน โดยยื่นหนังสือร้องทุกข์ที่ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้ร้องทุกข์และต้องประกอบด้วยสาระสำคัญที่แสดงข้อเท็จจริง ภายใน 30 วันนับแต่วันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ตามข้อ 94 ของข้อบังคับคณะกรรมการ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

5. แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบัน

5.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการสอบถามรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

5.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อ่านข้อความร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด สรุปประเด็นสำคัญ จัดทำบันทึกเสนอต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

5.3 หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตามหลักเกณฑ์คัดแยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด **หลักเกณฑ์พิจารณาคัดแยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

5.3.1 “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบดขยี้” เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ/ร้องทุกข์ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บุคคลผู้ร้องเรียนหรือแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน สถาบันจะยุติเรื่อง

5.3.2 “เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องทุกข์สถานพยาบาล” หมายถึง เรื่องร้องทุกข์สถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโดยเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเกี่ยวกับความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติต่อตนเองของผู้บังคับบัญชาหรือข้อขัดแย้งของบุคคลภายในหน่วยงาน/ระหว่างหน่วยงาน เรื่องข้อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล หรือการร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับให้บริการในประเด็นมาตรฐานวิชาชีพ หรือการดำเนินการของสถานพยาบาลที่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ส่งผลกระทบต่อ การรับรองคุณภาพ หรือภารกิจของสถาบันโดยตรง โดยสถาบันจะพิจารณาส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป

5.3.3 “เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการบริการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้สัญลักษณ์การรับรองกระบวนการคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดของสถาบัน

5.3.4 “เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล” หมายถึง เรื่องร้องเรียนสถาบัน ขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

5.3.5 “เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือข้อกล่าวหาหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ตามที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผนที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ รวมถึงเรื่องข้อกล่าวหาหรือมีกรณีที่สงสัยว่าเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสถาบันกระทำผิดวินัย ตามความในหมวด 11 การรักษาวินัยและความผิดทางวินัย ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบัน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

5.3.6 “เรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สถาบัน” หมายถึง การร้องทุกข์ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสถาบัน มีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติต่อตนเองของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม้อาจอุทธรณ์ได้ ตามหมวด 13 การร้องทุกข์ ของข้อบังคับคณะกรรมการสถาบัน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

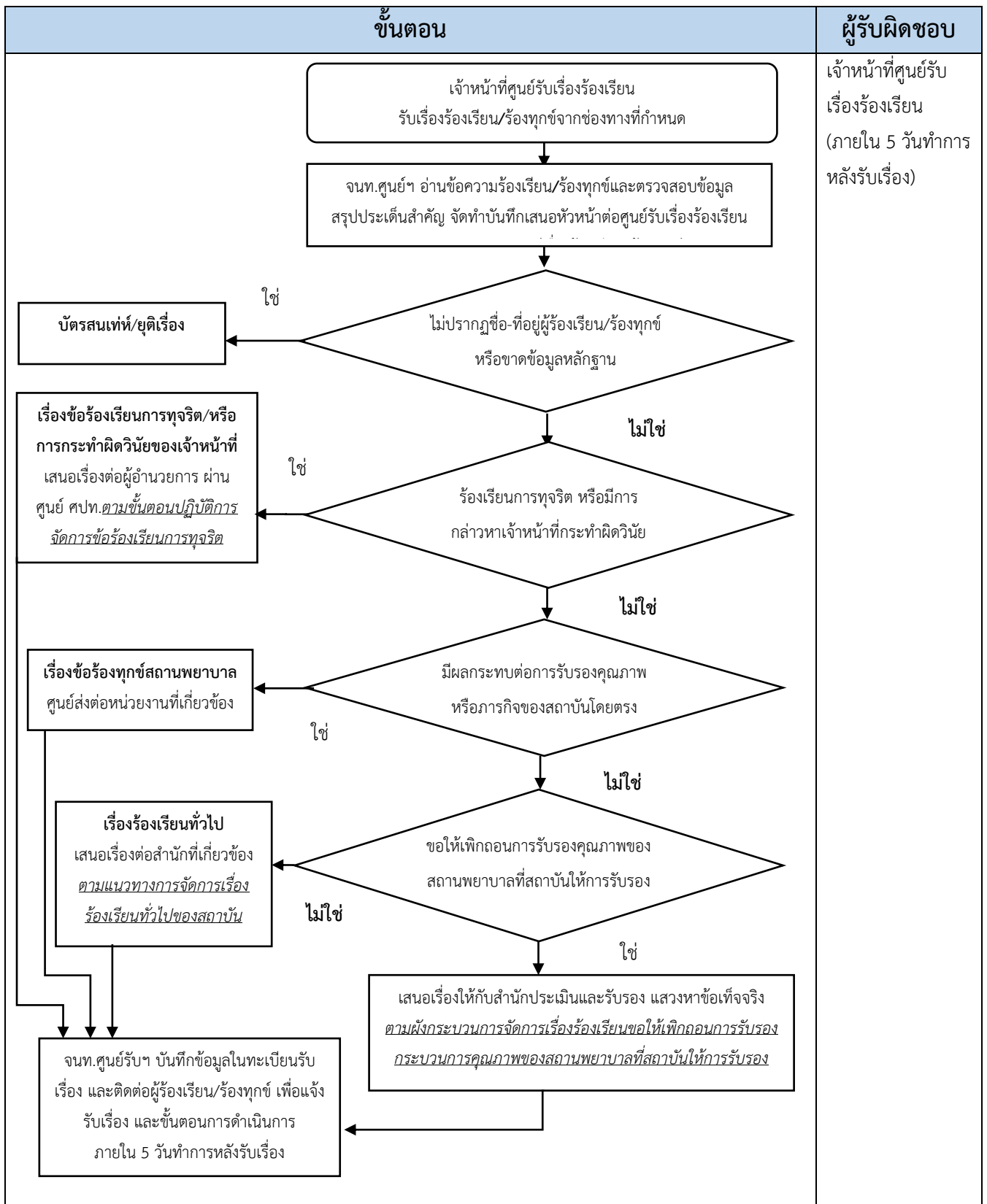
5.4 หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประสานดำเนินการตามแนวทาง

ข้อ	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แนวทางดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
5.4.1	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	สถาบันจะยุติเรื่อง
5.4.2	เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องทุกข์สถานพยาบาล	ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
5.4.3	เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน (รวมถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน)	เสนอเรื่องให้กับสำนักที่รับผิดชอบดำเนินการ <u>ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน</u>
5.4.4	เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล	เสนอเรื่องให้กับสำนักประเมินและรับรอง ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง <u>ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล</u>
5.4.5	เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือข้อกล่าวหาหรือหรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย	เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการทันที ผ่านศูนย์ป้องกันการทุจริตของสถาบัน (ศปท.) <u>ตามขั้นตอนปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต หรือการดำเนินการทางวินัยของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน</u>
5.4.6	เรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สถาบัน	ให้เจ้าหน้าที่ผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นไปหนึ่งชั้นจากผู้ที่ปฏิบัติต่อตนก่อน โดยยื่นหนังสือร้องทุกข์ที่ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้ร้องทุกข์และต้องประกอบด้วยสาระสำคัญที่แสดงข้อเท็จจริง ภายใน 30 วันนับแต่วันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ตามข้อ 94 ของข้อบังคับคณะกรรมการว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

5.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนการดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการหลังรับเรื่อง

กรณี เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ทำจดหมายลงทะเบียนไปรษณีย์ตอบรับภายในประเทศ เพื่อยืนยันการรับเรื่องและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรณีไม่มีการตอบกลับภายในกำหนด 15 วันนับแต่ผู้ร้องเรียนได้รับจดหมายจากสถาบัน ให้ยุติเรื่อง

แผนผังกระบวนการที่ 1 แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน



6. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน

6.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความภายใน ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้กับรองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่กำกับดูแลสำนักที่เกี่ยวข้องรับทราบ

6.2 รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการมอบหมายความรับผิดชอบในการแสวงหาข้อเท็จจริงแก่หัวหน้าสำนักและ/หรือหัวหน้าฝ่าย

6.3 หัวหน้าสำนัก และ/หรือหัวหน้าฝ่าย ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยในระหว่างที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ในทุกขั้นตอน/กิจกรรมให้ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปประเด็นข้อเท็จจริงเสนอต่อรองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักเป็นผู้พิจารณา

กรณี ข้อเท็จจริงมีมูลเหตุที่เกี่ยวข้องกับเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการทันที ผ่านศูนย์ป้องกันการทุจริตของสถาบัน (ศปท.) ตามขั้นตอนปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต หรือการดำเนินการทางวินัยของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน

กรณี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้เยี่ยมสำรวจ ให้มอบหมายหัวหน้าสำนักประเมินรับรอง ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้เยี่ยมสำรวจ

กรณี เรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ (consequence) คะแนน 4-5 สำนักต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุราก นำโอกาสพัฒนาปรับปรุง โดยเสนอแผนการพัฒนาต่อคณะผู้บริหารระดับสูง

กรณี เรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ (consequence) คะแนน 1-3 สำนักต้องดำเนินการทบทวนสรุปโอกาสพัฒนาปรับปรุง โดยเสนอแผนพัฒนาต่อคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

6.4 รองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการ ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันนับจากวันที่รับเสนอเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

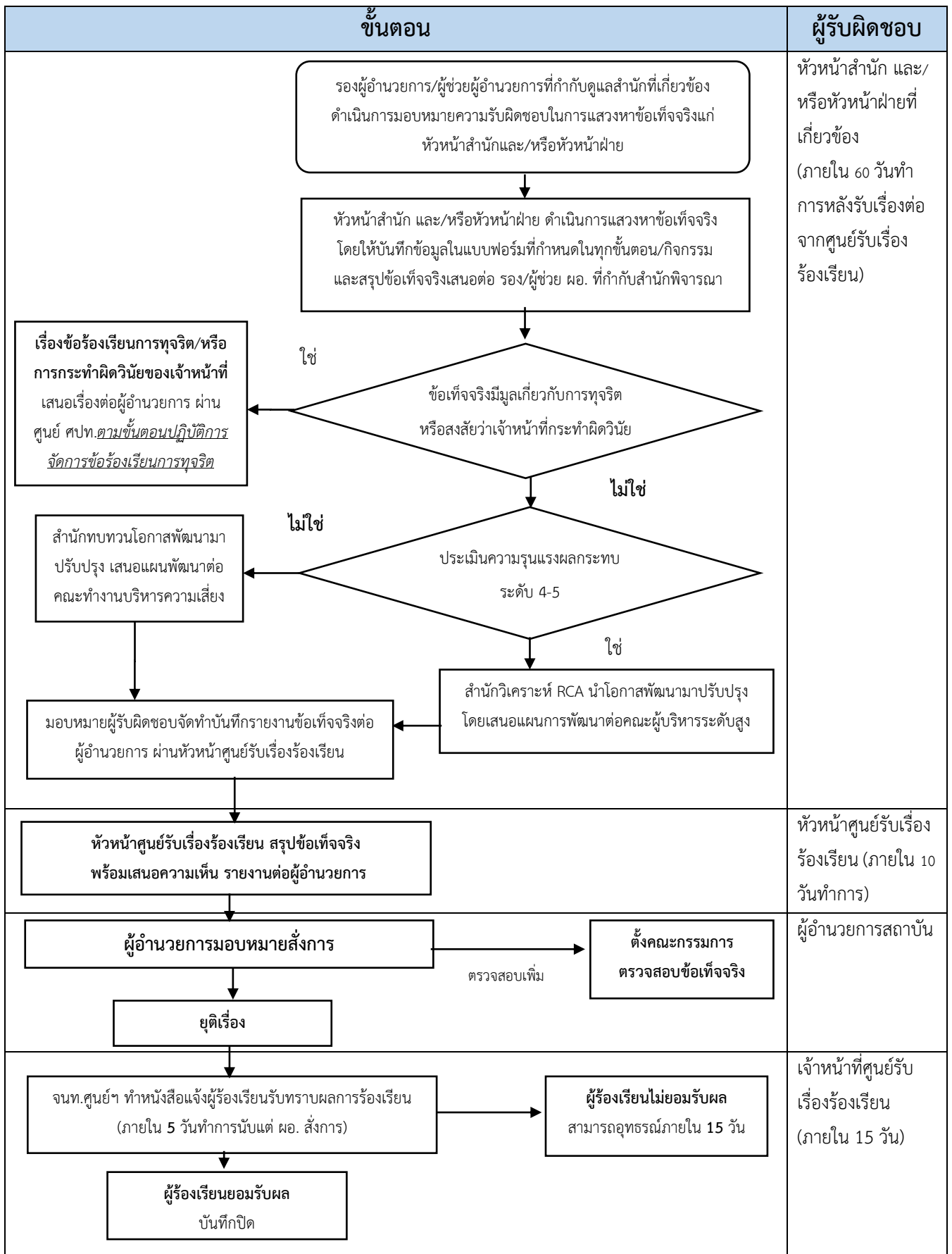
6.5 หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็น รายงานต่อผู้อำนวยการภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ได้รับบันทึกรายงานข้อเท็จจริงจากรองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

6.6 ผู้อำนวยการพิจารณามอบหมายสั่งการ

กรณีผู้อำนวยการสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอเรื่องต่อ นิติกร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้ดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

กรณีผู้อำนวยการสั่งการยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน และแจ้งขั้นตอนการอุทธรณ์ ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ผู้อำนวยการสั่งการ

แผนผังกระบวนการที่ 2 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน



7. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

7.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความภายใน ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้กับ รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่กำกับดูแลสำนักประเมินและรับรอง ทราบ

7.2 รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักประเมินและรับรอง ดำเนินการมอบหมายความรับผิดชอบในการแสวงหาข้อเท็จจริงแก่ หัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง และ/หรือหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ

7.3 หัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง และ/หรือหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยในระหว่างที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ในทุกขั้นตอน/กิจกรรมให้ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มที่กำหนด

7.4 กรณี เรื่องร้องเรียนสถานพยาบาล มีระดับความรุนแรงผลกระทบ ระดับ G-H-I พิจารณาดำเนินการ

7.4.1 พิจารณาจัดทำหนังสือแจ้งสถานพยาบาลเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและขอให้สถานพยาบาลดำเนินการทบทวนสาเหตุราก กำหนดมาตรการป้องกัน ส่งสรุปผลการทบทวนแก่สถาบัน

7.4.2 พิจารณาส่งผู้แทนของสถาบันเข้าเยี่ยมติดตาม แสวงหาข้อเท็จจริง

7.5 หัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง และ/หรือหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ สรุปประเด็นข้อเท็จจริงเสนอต่อรอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักประเมินและรับรองเป็นผู้พิจารณา

7.5.1 กรณีพบข้อเท็จจริงว่าสถานพยาบาลมีกระบวนการคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐาน HA ให้พิจารณาเสนอความเห็นยุติเรื่อง แก่ผู้อำนวยการ ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

7.5.2 กรณีพบข้อเท็จจริงมีมูลเหตุว่าสถานพยาบาลไม่ดำเนินกระบวนการคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐาน HA ให้ เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อการรับรองกระบวนการคุณภาพ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นการเพิกถอนการรับรองสถานพยาบาล

7.6 รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักประเมินและรับรอง มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก รายงานข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาฯ ต่อผู้อำนวยการ ภายใน 60 วัน นับจากวันที่รับเสนอเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

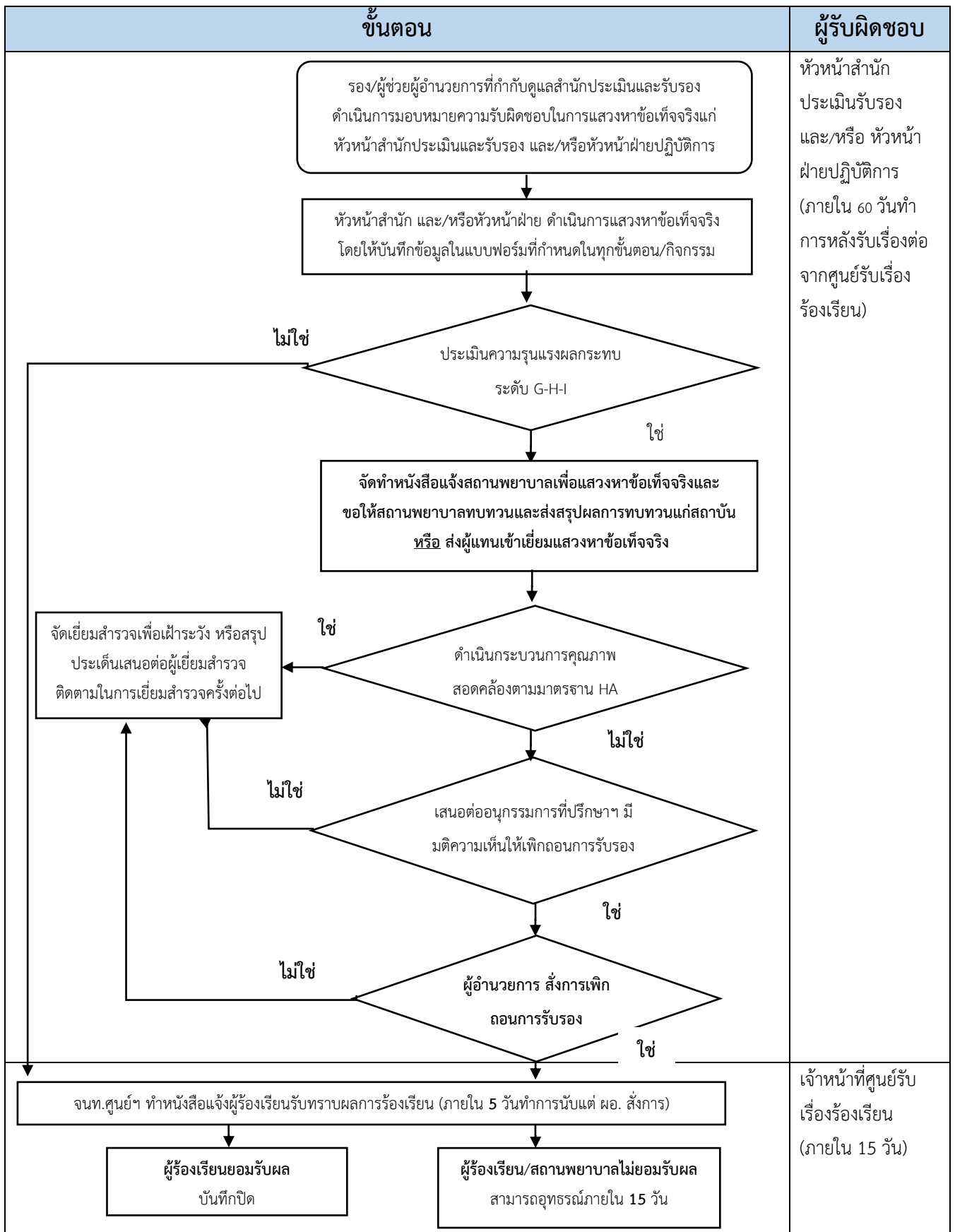
7.7 ผู้อำนวยการพิจารณามอบหมายสั่งการ

กรณีผู้อำนวยการเห็นด้วยกับการเพิกถอนการรับรอง ให้สำนักประเมินและรับรองดำเนินการออกประกาศเพิกถอนการรับรอง หากสถานพยาบาลไม่เห็นด้วยกับการเพิกถอนและต้องการอุทธรณ์ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. 2563

กรณีผู้อำนวยการสั่งการยุติเรื่อง ให้สำนักประเมินและรับรองดำเนินการจัดเยี่ยมสำรวจเพื่อเฝ้าระวัง หรือสรุปข้อมูลประเด็นที่ต้องติดตามเสนอต่อผู้เยี่ยมสำรวจในการเยี่ยมสำรวจครั้งต่อไป

7.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน และแจ้งขั้นตอนการอุทธรณ์ ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ผู้อำนวยการสั่งการ

แผนผังกระบวนการที่ 3 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล



8. การอุทธรณ์

- 8.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องอุทธรณ์และพิจารณาระยะเวลาการยื่นอุทธรณ์ต้องไม่เกิน 15 วัน หลังจากได้รับแจ้งเรื่องเป็นหนังสือจากสถาบัน หากเกินให้แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบและส่งคืนเรื่องกลับ
- 8.1.1 การยื่นอุทธรณ์ที่ไม่เกิน 15 วัน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บันทึกเรื่องและเสนอผู้อำนวยการสถาบัน พิจารณาตั้งคณะทำงานเพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคำอุทธรณ์ ภายใน 5 วัน นับจากได้รับเรื่องอุทธรณ์
 - 8.1.2 คณะทำงานเพื่อกลั่นกรองสรุปความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคำอุทธรณ์ เสนอ ผู้อำนวยการสถาบัน
 - 8.1.3 ผู้อำนวยการสถาบันพิจารณาผลการขออุทธรณ์
 - 1) กรณีเห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ให้เปลี่ยนแปลงคำสั่งส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อแจ้งผู้อุทธรณ์ทราบภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์ และดำเนินยุติเรื่อง
 - 2) กรณีไม่เห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ ให้รายงานความเห็นพร้อมเหตุผลไปให้คณะกรรมการ ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์
 - 8.1.4 คณะกรรมการสถาบัน พิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับ รายงานจากผู้อำนวยการ ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ดังกล่าว ให้คณะกรรมการสถาบัน มีหนังสือแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบก่อนครบกำหนดเวลา ดังกล่าว ในการนี้ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ ออกไปได้ไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ ครบกำหนดเวลาดังกล่าว
 - 8.1.5 คณะกรรมการสถาบันพิจารณาและให้ความเห็น ให้ส่งความเห็นมาที่ผู้อำนวยการสถาบันเพื่อ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการแจ้งผู้อุทธรณ์รับทราบและยุติเรื่อง
 - 8.1.6 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนยุติเรื่อง/บันทึกปิดเรื่อง

9. ช่องทางการอุทธรณ์

- 9.1 การยื่นอุทธรณ์ด้วยตัวเอง หรือการมอบอำนาจให้มีผู้มายื่นอุทธรณ์ที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- 9.2 การยื่นอุทธรณ์ผ่านทางไปรษณีย์: จำหน่ายซองตามที่อยู่ ดังนี้
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 88/39 อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6
ถนน ติวานนท์ ตำบล ตลาดขวัญ อำเภอ เมือง จังหวัด นนทบุรี 11000
- 9.3 การยื่นอุทธรณ์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: E-mail HAComplaint@ha.or.th

10. การสรุปและรายงานผลการดำเนินงาน

- 10.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานสรุปผล ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน ทุกเดือน
- 10.2 หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ เสนอผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารของสถาบันทราบ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 88/39 อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6
ถนน ดิวานนท์ ตำบล ตลาดขวัญ อำเภอ เมือง จังหวัด นนทบุรี 11000