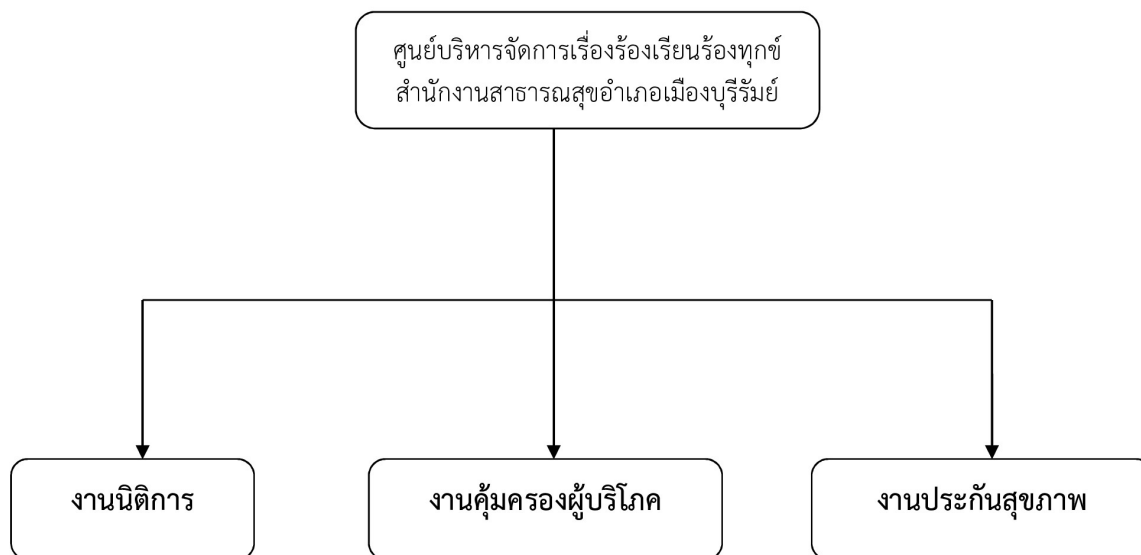


(๑๐) การจัดการกับข้อร้องเรียน

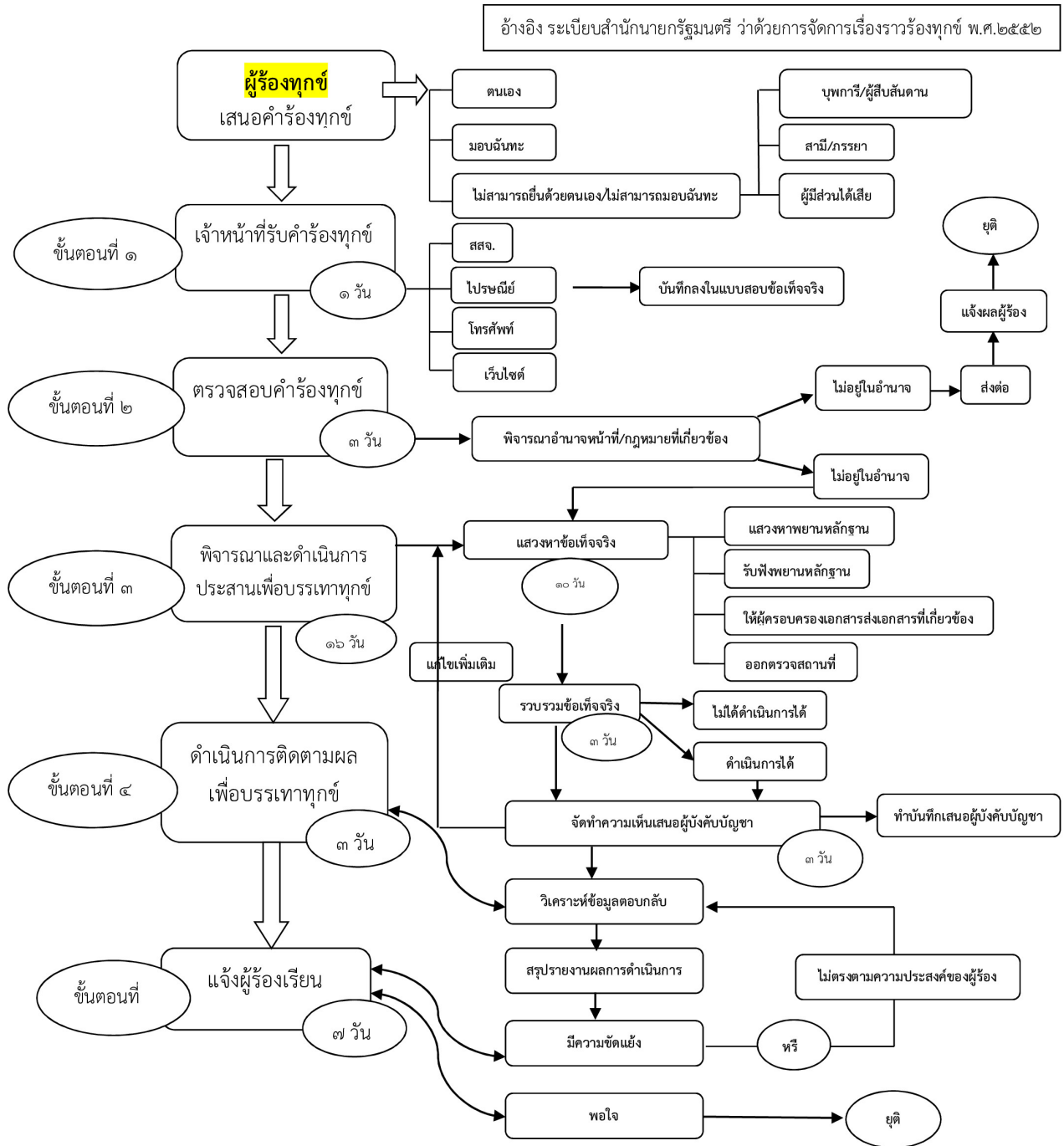
A	<p>สสอ.เมืองบุรีรัมย์ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง เช่น เดินทางมาด้วยตนเอง ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร ข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ รับเรื่องร้องเรียนที่เว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด</p> <p>มี Flow chart ในการจัดการกับข้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. มีการแบ่งวินิจฉัยเรื่อง ประเภทของเรื่องร้องเรียนนั้น ตามกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มงานนิติการ รับผิดชอบ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ.๒๕๑๘ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๓๑ พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.๒๕๓๕ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขรับผิดชอบ ข้อร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มงานประกันสุขภาพรับผิดชอบ ๒. มีฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับผลกระทบทางการแพทย์ ๓. การวิเคราะห์สาเหตุ เรื่องนั้นๆ ๔. มีการวางแผนทางป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ
D	<p>สสอ.เมืองบุรีรัมย์ มีการสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมา จัดทำเป็นรายงานข้อร้องเรียนและรายงานการจัดการข้อร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ก่อนที่จะทำการเผยแพร่รายงานทาง website สสจ. และแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ และที่ประชุมประจำเดือน นอกจากนี้มีการจัดการตามกระบวนการที่กำหนด และวางแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ไม่ให้เกิดขึ้นอีก</p>
L	<p>สสอ.เมืองบุรีรัมย์ มีวางแนวทางประเมินเรื่องร้องเรียน เช่น มีการประชุมคณะกรรมการ และได้กำหนดการประเมินระบบการจัดการข้อเรียนผ่าน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑.ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ๘๐% ทุกเดือน ๒.ระยะเวลาเฉลี่ยในการจัดการข้อร้องเรียน ๓๐ วัน ๓.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขหรือกำหนดแนวทางการป้องกัน ๙๐% ปีละ ๑ ครั้ง
I	<p>มีการนำข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ (หมวด ๒) มีการประชุมร่วมกับผู้บริหารทุกเดือน (หมวด ๑) ตลอดจนรวบรวมไว้ในระบบข้อร้องเรียน (หมวด ๔) ตลอดจนนำไปปรับปรุงกระบวนการ (หมวด๖) ผ่านคณะทำงานทีมข้ามสายงาน (หมวด ๕)</p>
จุดแข็ง	<ol style="list-style-type: none"> ๑.สสอ.เมืองบุรีรัมย์ มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไว้เป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติ ๒.สสอ.เมืองบุรีรัมย์ มีช่องทางที่หลากหลายทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถร้องเรียนได้
จุดอ่อน	<p>สสอ.เมืองบุรีรัมย์ ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p>

ภาคผนวก ก

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองบุรีรัมย์



ผังกระบวนการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองบุรีรัมย์



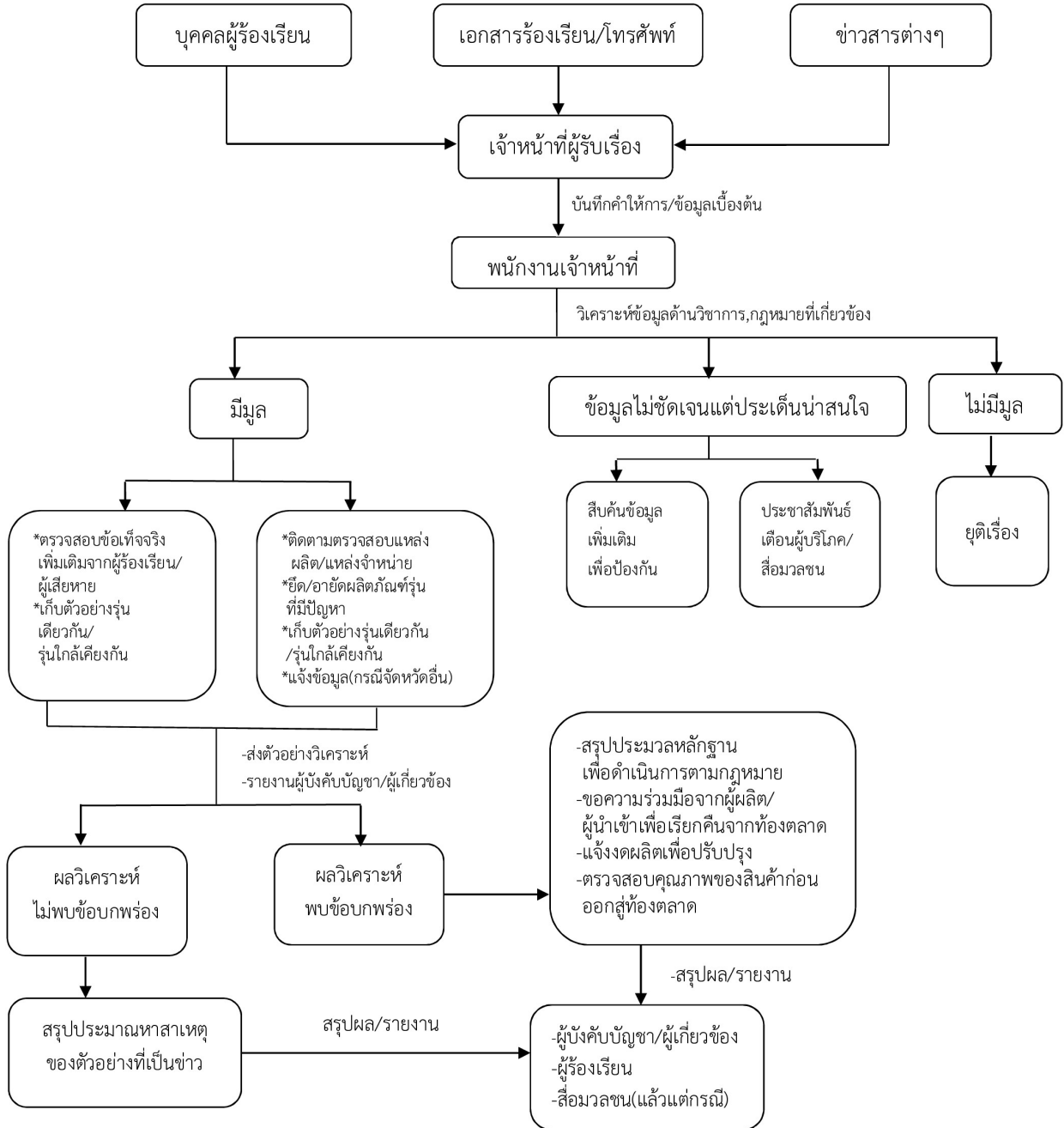
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองบุรีรัมย์

วันที่รับ.....เวลา.....น. เลขที่รับ...../.....	
ร้องเรียนทาง <input type="checkbox"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> จากหน่วยงานอื่น <input type="checkbox"/> มาพบด้วยตัวเอง	
ผู้ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี	
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....	
ประเด็นที่ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อาหาร <input type="checkbox"/> ยา <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> เครื่องมือทางการแพทย์ <input type="checkbox"/> สถานพยาบาลสาธารณสุขหรือสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
เรื่อง..... รายละเอียด (ใคร-ทำอะไร-ที่ไหน-อย่างไร-เมื่อไร)	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)	ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)
เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองบุรีรัมย์ <input type="checkbox"/> เห็นควรดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	<input type="checkbox"/> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง <input type="checkbox"/> รายงานให้ทราบ <input type="checkbox"/>
ลงวันที่..... (.....)/...../.....	

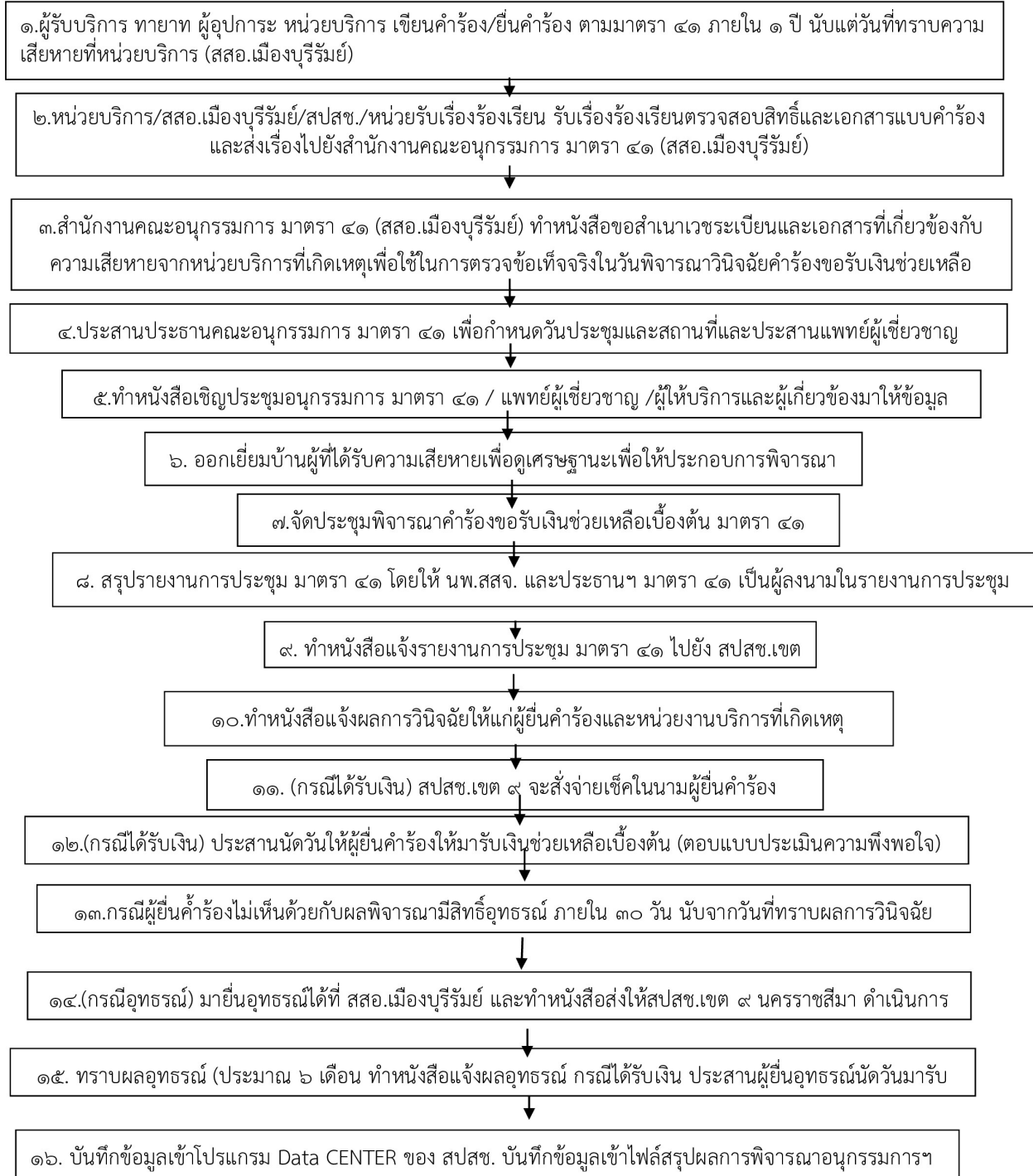
ผังกระบวนการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียน/เป็นข่าว โดยต้องดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ผู้บริการรับทราบข้อมูลโดยเร็วที่สุด ใช้ในการตัดสินใจให้ข่าวกับสื่อมวลชนและเพื่อมิให้เกิดความสับสน



ผังกระบวนการดำเนินการรับเรื่องและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ยื่นคำร้องถึงวันที่คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้รับเรื่อง..... วันที่...../...../..... เวลา..... น.
ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการแจ้งผลการดำเนินงาน) ชื่อ-นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว).....บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทร.....
รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน () จากบุคคล () โทรศัพท์ () จากเอกสาร..... () จากข่าวสาร..... () อื่นๆ
ข้อมูลรายละเอียดที่ร้องเรียน กรุณาระบุวันที่รายละเอียดให้ครบถ้วนมากที่สุด (วัน เวลา สถานที่ (แผนที่) บุคคลที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่เกิด และหากนำผลิตภัณฑ์หลักฐานมาด้วยให้บันทึกสภาพให้ละเอียด)
..... (ไม่พอด้านหลัง)
ส่งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่..... วันที่...../...../..... เวลา..... น.

ช่องนี้สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ (รับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อ)
ชื่อ..... ได้รับเรื่องวันที่...../...../..... เวลา..... น. () มีมูล () ข้อมูลไม่ชัดเจนแต่ประเด็นน่าสนใจ () ไม่มีมูล () อาหาร () ยา () ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ () เครื่องสำอาง () วัตถุอันตราย () เครื่องมือทางการแพทย์ () สถานพยาบาล () อื่นๆ
สรุปผลการดำเนินการ (กรอกเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการทั้งหมด) () บันทึกคำให้การ/ตกเตือน () ดำเนินคดี () แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน () ส่งต่อผู้รับผิดชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ () ส่งต่อหน่วยงานอื่น ได้แก่..... () อื่นๆ..... แล้วเสร็จวันที่...../...../..... เวลา..... น. ลงชื่อ..... ผู้บันทึกข้อมูล

