



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย
เรื่องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนและจัดการร้องเรียนในการปฏิบัติงาน
และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

.....
เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพได้มาตรฐานและเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน รวมถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียน มีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง จึงขอ กำหนดแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนและจัดการร้องเรียนในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑. แนวปฏิบัติของบุคลากรสาธารณสุข

๑.๑ ไม่ควรเล่นหรือใช้โทรศัพท์พูดคุยเรื่องส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน จะเล่นหรือใช้โทรศัพท์ได้ใน เวลาพักเท่านั้น ให้เจ้าหน้าที่ปิดเสียงโทรศัพท์หรือตั้งเป็นระบบสั่น หากมีธุระเร่งด่วนให้โทรศัพท์เข้ามายังเบอร์ โทรศัพท์ของหน่วยบริการ จะมีการตัดเตือนและให้ทำรายงานชี้แจงเหตุผล หากพบว่าเล่นหรือใช้โทรศัพท์ใน ระหว่างปฏิบัติงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น

๑.๒ ห้ามใช้คอมพิวเตอร์ เล่นหรือกระทำการอย่างใดๆอันเป็นเรื่องส่วนตัวในระหว่างปฏิบัติงาน

๑.๓ จัดบริการคัดกรองผู้ป่วยตามความรุนแรงทั้งทางด้านร่างกายและอารมณ์

๑.๔ บริการด้วยไมตรี พุดจาไพเราะ ไม่พูดห้วน ดูหรือแสดงสีหน้าท่าทางหรืออารมณ์ที่ไม่ดีกับ ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการ

๑.๕ จัดให้มีป้ายอธิบายขั้นตอนการรักษา ป้ายอธิบายความหมายหรือจำกัดความคำว่า “ฉุกเฉิน” และป้ายแสดงให้ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการทราบหากเกิดเหตุฉุกเฉินให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที

๑.๖ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินหรือบุคลากรอยู่ในระหว่างการปฏิบัติกรช่วยเหลือฟื้นคืนชีพ อุบัติเหตุหรือเหตุ ใดๆให้มีบุคลากร ๑ ท่าน เข้าทำความเข้าใจกับผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการที่รอตรวจอยู่

๑.๗ เมื่อผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการเกิดข้อสงสัย ชักถาม ต่อว่า ให้บุคลากรเข้าทำความเข้าใจโดย อธิบายหลักการ เหตุผล ขั้นตอนวิธีการรักษาให้ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการทราบ

๑.๘ ห้ามบุคลากรโต้ตอบผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือทางอื่นใด กับผู้ป่วย ผู้เข้ารับบริการ หรือบุคคลภายนอก ทั้งในนามส่วนตัวและหน่วยบริการ

๑.๙ การพักรับประทานอาหารต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากร เพื่อให้มีบุคลากรรอรับผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการ

๑.๑๐ ห้ามบุคลากรถ่ายรูปและเผยแพร่รูปของหน่วยบริการที่อาจตีตภาพผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับ บริการก่อนได้รับอนุญาต หากพบเห็นจะมีการตัดเตือนและให้ทำรายงานชี้แจงแสดงเหตุผลในกรณีดังกล่าว

๒. การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๒.๑ ผู้รับแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าทางเข้าห้องรักษาพยาบาล หรือที่เหมาะสม

๒.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เลขที่ ๔๘ ถนนพระพายัพ ตำบลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๐๐

๒.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๒๔ ๕๖๐๐ โทรสาร ๐ ๓๖๒๔ ๕๖๐๐

๒.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย เลขที่ ๔๘ ถนนพระพายัพ ตำบลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๐๐

๒.๕ E-mail : kaengkhoi@gmail.com

๒.๖ Website : <https://kkdpo.go.th/home/>

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

๓.๒ สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย

๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ระดับตำบล

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและช่องทางที่กำหนด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา
รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอย ดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๔.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชน ตำบลและช่องทางที่กำหนด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการ
พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ก่อนดำเนินการให้แจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรีโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้
ส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี ดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวม
ข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหา
ข้อเท็จจริง

/๕.๔ การันระยะเวลา...

๕.๔ การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๖. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

๗. เกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๗.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๗.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๗.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งคอยเพื่อเป็นข้อมูล

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖



(นายชัยมงคล คัมภีรานนท์)

สาธารณสุขอำเภอแก่งคอย