



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ต่อ ๑๑๓

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๔๔ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความมั่นใจในการมารับบริการ เพื่อให้ สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๔ เรื่อง การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ MOIT ๑๐ จึงขอสรุปการรับเรื่องราวที่เป็นเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังแนวทางต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)
เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติ-

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ,อนุมัติ


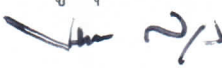

(นายบริรักษ์ ลักษณะกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

เรื่องแนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย	
วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (ตามรายละเอียดแนบ)	
<ul style="list-style-type: none">- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ- บันทึกข้อความการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน- ช่องทางการร้องเรียน	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)	(นายปรีรักษ์ ลักษณ์กุล)
เจ้าพนักงานพัสดุ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายกนกพีช ฉาดฉาน)	
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดย โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานใกล้ชิดและรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ งานใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เลขที่ ๓๒๒ หมู่ ๘ ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

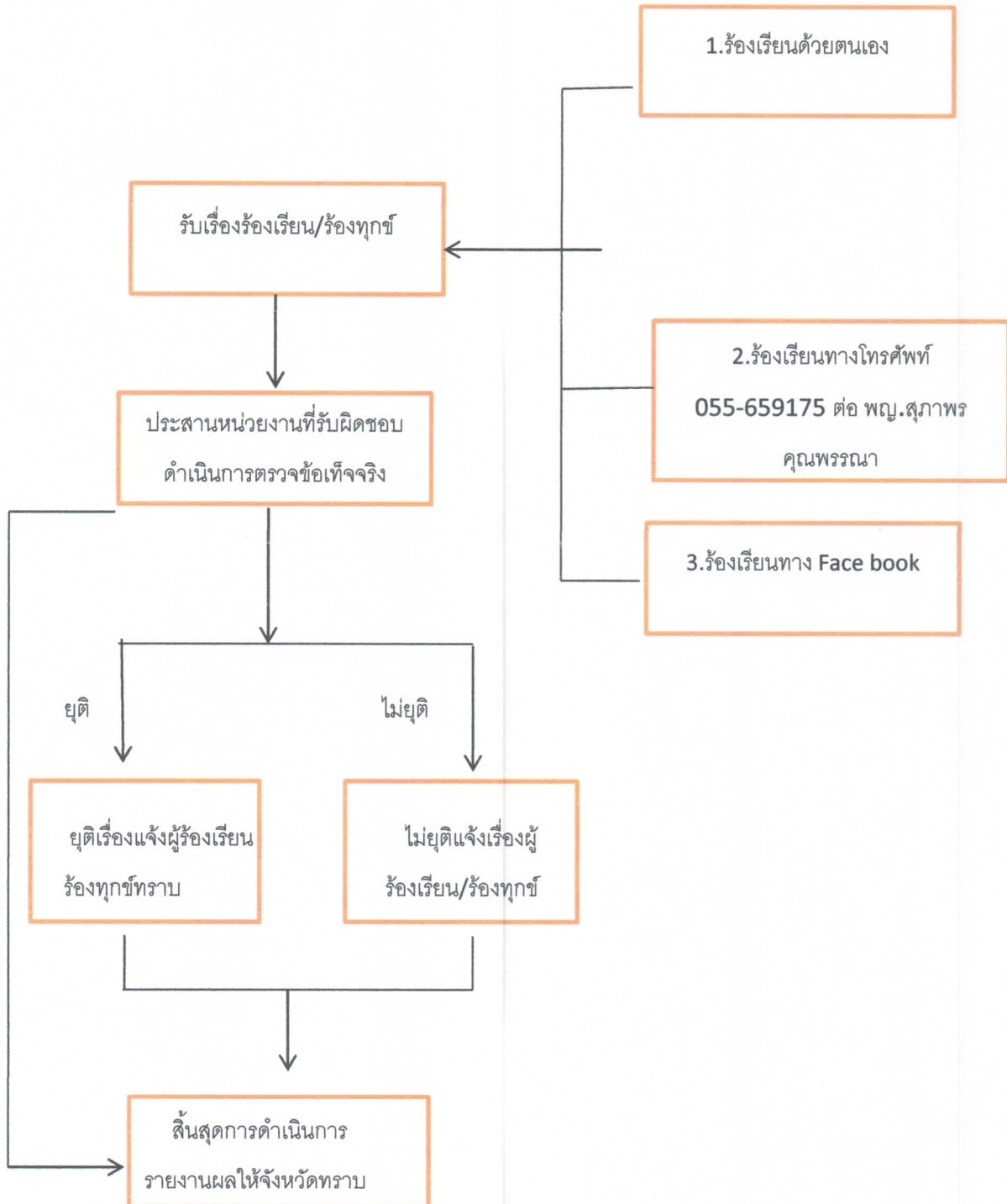
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการบริการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางอื่นๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นหมื่นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑.ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้อำนวยการทราบทุกสัปดาห์

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดยมีการรายงานผลต่อผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๓.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔.จัดทำโดย

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม หมู่ที่ ๘ ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๙-๑๗๕ ต่อ พญ.สุภาพร,คุณพรรณนา

เบอร์โทรสาร ๐๕๕-๖๕๙๔๑๑

เว็บไซต์ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

๑๕.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

.

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ สท.๐๐๓๒.๐๐๙/	โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี รายงาน
เรื่อง	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม	
อ้างถึง ๑.หนังสือ.....ที่...../.....ลงวันที่..... ๒.....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย.....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยุติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา.....	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

หมายเหตุ

- ๑.เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า
- ๒.เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
- ๓.ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดสุโขทัย
- ๔.การรายงาน หากไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือมีจำนวนน้อย ให้ส่ง Fax โดยหน่วยเก็บตัวจริงไว้
- ๕.กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดได้
- ๖.ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ๓๒๒ ม.๘ ต.ทุ่งเสลี่ยม
อ.ทุ่งเสลี่ยม จ.สุโขทัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๒)

ที่ทำการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ๓๒๒ ม.๘ ต.ทุ่งเสลี่ยม
อ.ทุ่งเสลี่ยม จ.สุโขทัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน
ประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.หนองขาม ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบตอบรับการร้องเรียน

	ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม		
	วันที่	เดือน	พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.			
เกี่ยวกับเรื่อง.....			
.....			
.....			
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับร้องเรื่อง เลขที่.....			
ลงวันที่.....และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
๑.-ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน			
๒.ได้มอบหมายให้.....			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้นหรือ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย โทรศัพท์ ๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มการพยาบาล	๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ๐-๕๕๖๕-๙๔๑๑	พญ.สุภาพร ปาสาจะ นางพรรณนา สุขะวิน	๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ๐-๕๕๖๕-๙๔๑๑

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
1	<p>บัญชีคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่อง - ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง - ช่องทาง ประเภทประเด็นเรื่อง - ผลการดำเนินการเบื้องต้น/ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง/ การดำเนินการเมื่อครบ 15 วัน - ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น / การยุติเรื่อง 	<p>บัญชีคู่มือ 2 แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง - ส่วนกลุ่มงานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> -รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องภายใน 2 วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชี ส่วนกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานอีกครั้ง
2	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน 10 วัน โดยแนบบรรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน 10 วันเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 10 วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ 10 วัน
3.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือ นำส่ง สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ 	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคู่มือเฉพาะ
4.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไข ปัญหา 	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> -ทักทายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม
5.	<p>การยุติเรื่อง ต้อง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ลงในบัญชีคู่มือส่วนบุคคล หรือกลุ่มงาน -ลงในบัญชีคู่มือส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ 	การยุติเรื่อง 7 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
7.	<p>การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ รวมทั้งเพิ่มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งเพิ่มใหม่</p>		

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แบบรายงานการตรวจสอบสภาพ สถานะบุคคล และครอบครัว

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียด
1.	ข้อมูลบุคคลที่ขอความช่วยเหลือ	ชื่อ สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ บุคคลใกล้เคียงที่สามารถติดต่อได้ อาชีพ/รายได้
2.	ข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือ/ สภาพปัญหา	- กรณีป่วย ป่วยเอง ญาติพี่น้องป่วย สภาพอาการป่วย ได้รับการรักษาที่ใด ค่าใช้จ่าย - กรณีการศึกษา แนบผลการเรียน - กรณีอื่นตามสภาพข้อเท็จจริง
3.	ข้อมูลบิดา มารดา	ชื่อ สกุล บิดา มารดา อาชีพ รายได้
4.	ข้อมูลสามี/ภรรยา	ชื่อ สกุล สามี/ภรรยา อาชีพ รายได้
5.	ข้อมูลบุตร	จำนวนบุตร (กรณีผู้ร้องเป็นบุตร ก็ให้ระบุข้อมูลบุตรรวม บิดา มารดา) - บุตรกำลังศึกษา - บุตรทำงาน อาชีพ รายได้
6.	ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน	- สภาพบ้านพักอาศัย และกรรมสิทธิ์ - ของใช้ในบ้าน - จำนวนที่ดินที่ถือครอง - ยานพาหนะ
7.	ข้อมูลการได้รับการช่วยเหลือ	- ภาคประชาชน - ภาคเอกชน - ภาครัฐ
8.	ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สมควรแจ้งให้ ทราบ	
9.	ความเหมาะสม/ความเห็น ควรได้รับ การช่วยเหลือตามร้องขอหรือไม่ อย่างไร	<u>ความเห็น</u>

(ลงชื่อ)

ผู้สำรวจ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน



โรงพยาบาล
ทุ่งเสลี่ยม
อ.ทุ่งเสลี่ยม
จ.สุโขทัย

หน้าหลัก



โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

M O P H

ข่าวประชาสัมพันธ์

ร่วมขับเคลื่อนที่เข้มแข็งกระทรวงสาธารณสุข

วิสัยทัศน์ : บริการดีมีมาตรฐาน ประสานพลังภาคี ก้าวไกลเทคโนโลยี
คนทุ่มสุดियมสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข

คู่มือการบริหารจัดการ
เรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว และมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
ตุลาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำนิยาม	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
เอกสารอ้างอิง	๖
ภาคผนวก	๗

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดฯ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กร เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงาน
สาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการ ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้ง ตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

"การติดตามประเมินผล" หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหา อุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

ช่องทางการร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย <http://skto.moph.go.th>
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย
๓. ทางไปรษณีย์ ส่ง โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๓๒๒ หมู่ ๘ ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย - ๖๕๑๕๐ -
๔. โทรศัพท์ ๐ - ๕๕๖๕ - ๙๑๗๕ , ๐ - ๕๕๖๕ - ๙๑๓๒

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต ๒
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้กัน

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้กัน อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหาระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) มี วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
 - (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ กรณีที่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกกล่าวหา เป็นข้าราชการครูหรือบุคลากรสาธารณสุขในสังกัด หรือไม่ เพื่อที่จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น สอบสวนตามอำนาจหน้าที่

๒. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งยุติเรื่อง

๓. เมื่อดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง ผู้มีอำนาจดำเนินการสืบสวนสอบสวนจะสั่งตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย โดยถ้าเป็นมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๙๐ วัน ถ้าเป็นมูลความผิดวินัยร้ายแรงจะใช้เวลาในการดำเนินการสอบสวน ๑๘๐ วัน

๔. หากผลการสอบสวนพิจารณาพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย จะดำเนินการออกคำสั่งลงโทษทางวินัย หากพบว่าพยานหลักฐานไม่เพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย หรือผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง

๕. รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

ขั้นที่ ๑ รับเรื่อง

เรื่องร้องเรียนโดยตรง/Website/หนังสือ/อื่นๆ

ขั้นที่ ๒ ตรวจสอบ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฯ/งานสารบัญ/
กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มบริหารงานทั่วไป
ผู้รับผิดชอบ : พญ. สุภาพร ปาสาจะ
:นางพรรณ สุยะวิน

แจ้งผู้รู้เบื้องต้น

ลงทะเบียนรับเรื่องฯ/ตรวจสอบ-คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหา/
จัดทำบันทึกสั่งการฯ โดย กลุ่มบริหารงานทั่วไป
ผู้รับผิดชอบ : นางปณณนุช คำมา

ภายใน ๒ วันทำการ

ไม่ลงนาม/ตรวจสอบเพิ่มเติม

ขั้นที่ ๓ สั่งการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
พิจารณาสั่งการฯ

ภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นที่ ๔ การดำเนินการ

ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข และรายงานกลับฯ
ผู้รับผิดชอบ : หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่ยุติเรื่อง

ตั้งคณะกรรมการสอบฯหรือ
ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน ๗ วันทำการ

ยุติเรื่อง

ผอ.โรงพยาบาล
พิจารณาสั่งการ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตามรายงานผลฯ/
สรุปผลการดำเนินงาน/วิเคราะห์ จัดทำรายงาน เสนอ
ผู้บริหาร รายเดือน/รายปี และจัดเก็บเรื่อง

ภายใน ๗ ทำการ

ขั้นที่ ๕ แจ้งผลดำเนินงาน/ประกาศเผยแพร่

แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงฯและประกาศเผยแพร่ฯ
ผู้รับผิดชอบ : พญ.สุภาพร ปาสาจะ
: นางพรรณนา สุยะวิน

ภายใน ๗ วันทำการ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	-การเงิน การคลัง การพัสดุ -การบริหารงานบุคคล -การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มบริหารงานทั่วไป
๒	ด้านบริหาร	-คุณภาพ/มาตรฐานการบริหาร -พฤติกรรมบริการ -คุ้มครองสิทธิผู้ใช้/ผู้บริการ -ค่าบริการ/การอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มการพยาบาล กลุ่มเทคนิคบริการ กลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว กลุ่มบริหารทั่วไป
๓	ด้านการทุจริต	-อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มบริหารทั่วไป
๔	พฤติกรรมส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงในตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา/ทะเลาะวิวาท/ชู้สาว/การพนัน/ยาเสพติด/อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	กลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว กลุ่มบริหารทั่วไป
๕	เรื่องอื่นๆ	-การคุ้มครองผู้บริโภค -การควบคุมบุหรื/เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ -กฎหมายสาธารณสุขอื่นๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มเทคนิคบริการ กลุ่มงานสิ่งแวดล้อมฯ กลุ่มงาน NCD

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, นนทบุรี,
กันยายน ๒๕๕๒

ภาคผนวก

.

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง

วัน เดือน ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ผู้ร้อง ชื่อ สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์.....

Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ลงชื่อผู้ร้อง

()

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

ยุติ ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง พอใจ พอใจเล็กน้อย ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง

ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)