



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๗๐๓

ที่ พร.๐๐๓๒.๓๐๖/๐๖๓ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนและขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

ด้วย โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ จึงได้จัดทำคู่มือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวมไปถึงวิธีการและช่องทางร้องเรียน ขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้ดำเนินการปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนจากปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา เรียบร้อยแล้ว จึงขอเสนอช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนดังกล่าวที่ได้ปรับปรุงใช้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าวข้างต้นขึ้นประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางชัชวัญ แม่นยำ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๗๐๓

ที่ พร.๐๐๓๒.๓๐๖/๐๖๔ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบทวนรายชื่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

ด้วย โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้มีการกำหนดช่องทางกรร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง จึงได้ขอบทวนรายชื่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางชัชวัญ แม่นยำ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



คำสั่งโรงพยาบาลสูงเม่น

ที่ ๙๑๙ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบ กฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ (๓) ได้กำหนดให้โรงพยาบาลสูงเม่น มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและ มีการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้โรงพยาบาลสูงเม่น จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งบุคคล เป็นคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น โดยให้มีองค์ประกอบ อำนาจและหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

๑. พ.ญ.รุ่งทิพย์ เทพวงษ์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒. นางชูขวัญ แม่นยำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. ภ.ญ.เด่นดวง มณีภาค	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายอุดมศักดิ์ วิใจคำ	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์	กรรมการ
๕. นายอนุรักษ์ ชมภูมิ่ง	จพ.สาธารณสุขชำนาญาน	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจและหน้าที่

๑) ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการ ประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอก จังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบคำร้องทุกข์พิจารณา และดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการ ต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และ ดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

๓) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

๔) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

๕) ให้ประธานกรรมการมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจําศูนย์ฯกรณีติดงานราชการอื่นให้มอบหมายให้กรรมการผู้มีรายชื่อในลำดับรองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจําศูนย์ฯแทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายแสงชัย หงษ์พิชญ์พิทักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๗๐๓

ที่ พร.๐๐๓๒.๓๐๖/ว.๐๖๕ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งคู่มือฉบับปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนฯ

เรียน หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/หัวหน้าหน่วยงาน โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

ด้วย โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุด โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ จึงได้จัดทำคู่มือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวมไปถึงวิธีการ ช่องทาง และขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งคู่มือดังกล่าวมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายแสงชัย พงศ์พิชญพิทักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสูงเม่น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governace) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสูงเม่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนประมวลผลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดทำกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสูงเม่น

๒
สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	1
3. สถานที่ตั้ง	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. วัตถุประสงค์	2
6. คำจำกัดความ	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป)	3
9.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)	4
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	5
12. การบันทึกข้อร้องเรียน	5
13. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
16. มาตรฐานงาน	6
17. แบบฟอร์ม	6

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสูงเม่น

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 เพื่อนำมาเป็นคู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลสูงเม่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสูงเม่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 118 หมู่ 6 ตำบลดอนมูล อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ 54130

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยราชการในสังกัดโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ เช่น ประชาชนในจังหวัดแพร่ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

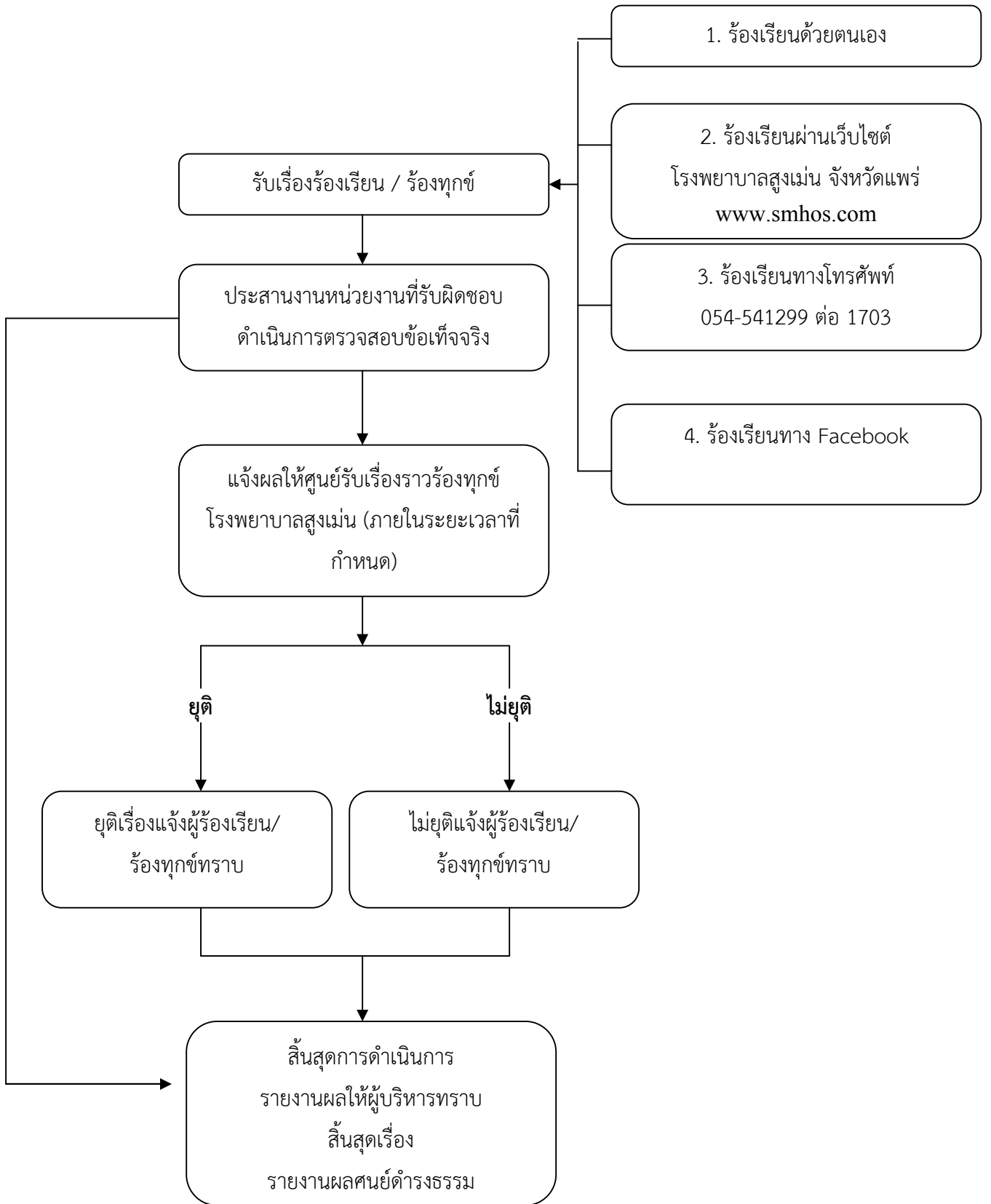
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

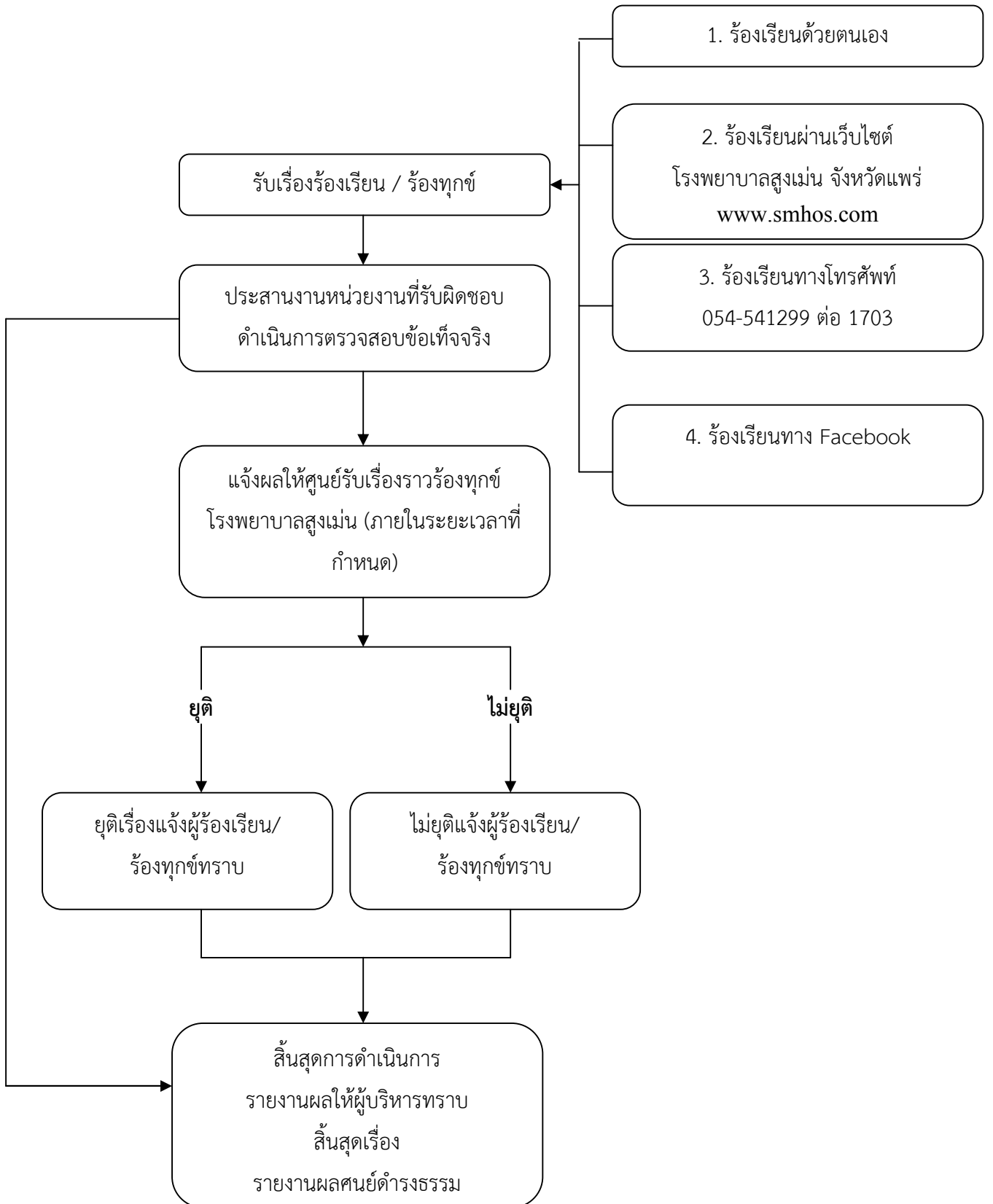
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของข้าราชการในโรงพยาบาลสูงเม่น

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

10.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

10.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

10.3 แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสูงเม่น www.smhos.com สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 054-541299 ต่อ 1703	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

12. การบันทึกข้อร้องเรียน

12.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน หรือ 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

16. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องรื้อร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

17. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องรื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

18. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องรื้อร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

หมายเลขโทรศัพท์ 054 - 541299 ต่อ 1703, โทรสาร 054 - 630939, เว็บไซต์ www.smhos.com

ปกหลัง คู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๗๐๓

ที่.....พร.๑๐๓๒.๓๐๖./๑๖๖..... วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

ตามที่ งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานบริหาร ความเสี่ยง โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และการทุจริตประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑) ดัดยอต ณ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ไม่พบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑) ขึ้นเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ ต่อไป

(นางชัชวัญ แมนย่า)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

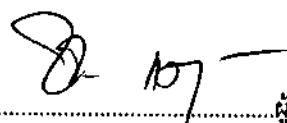
1 .ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2564 ไตรมาส 1 (ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง
ตุลาคม 2563	0	0	0	0	0	0	0	0
พฤศจิกายน 2563	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	0	0	0	0	0	0	0

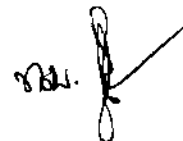
2. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.1 ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-

ลงนาม..........ผู้รายงาน

(นางชุชวิญ แม่นยำ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

สังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

สำหรับโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓..... หัวข้อ : หลักเกณฑ์และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ รายละเอียดโดยสรุป :</p> <p>๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเม่น ปี ๒๕๖๔ ๒. การดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>Linkภายนอก :ไม่มี..... หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล อนุรักษ์ ชมภูมิ่ง (นายอนุรักษ์ ชมภูมิ่ง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง แสงชัย พงศ์พิชญ์พิทักษ์ (นายแสงชัย พงศ์พิชญ์พิทักษ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อนุรักษ์ ชมภูมิ่ง (นายอนุรักษ์ ชมภูมิ่ง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓</p>	