



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบุรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร		ลายมือชื่อ 
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		ลายมือชื่อ 
อนุมัติโดย : นายสมคิด ยืนประโคน ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		ลายมือชื่อ 

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไขครั้งที่	หมวด/หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติและขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิกเอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-03	ผู้จัดทำ
02		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	ผู้จัดทำ
03		31 ต.ค. 2565	ปรับประเภทของเดิมต ให้มีทั้งเรื่องร้องเรียน	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน


๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของระบบรับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล


“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

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

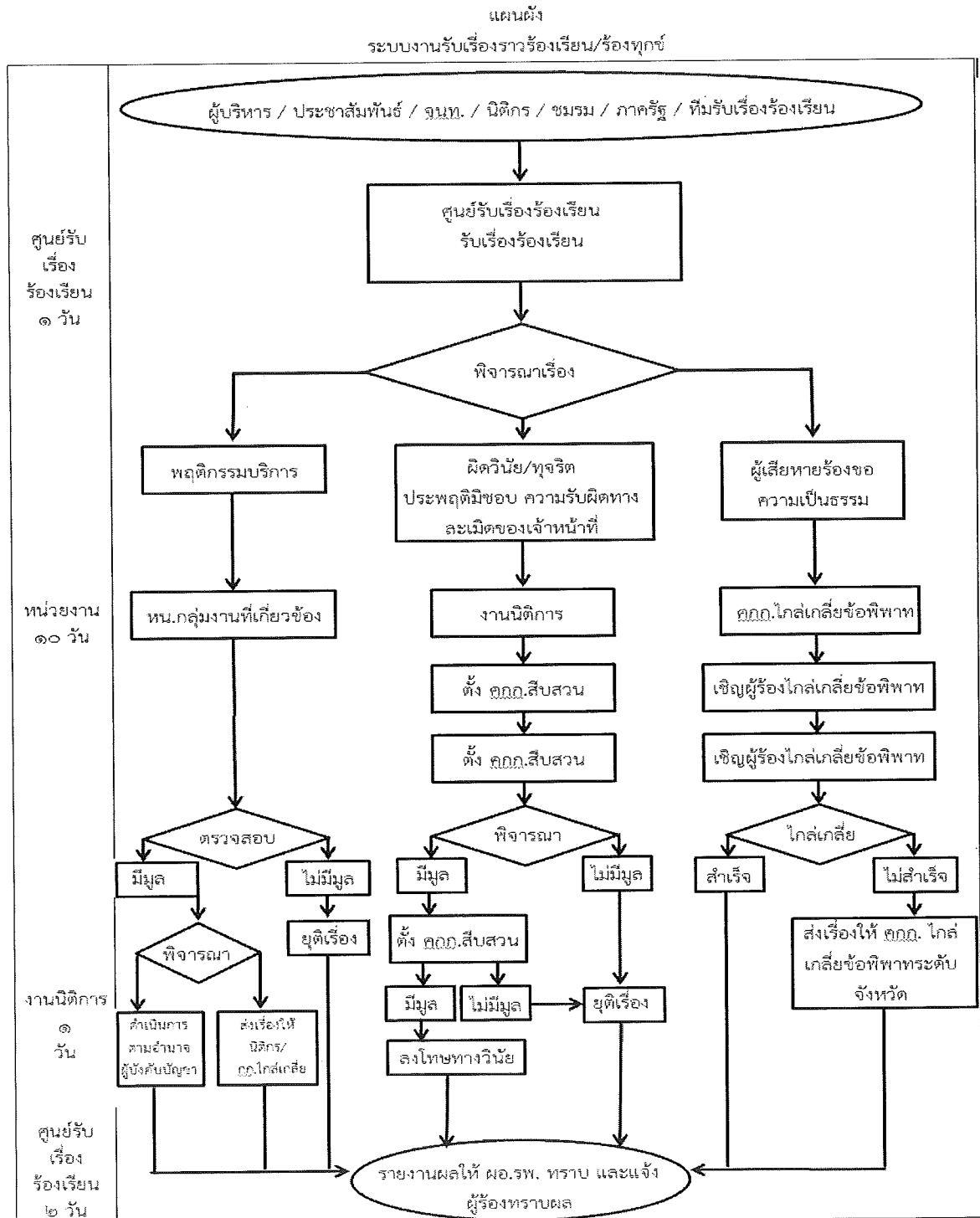
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ


เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วเท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ
ห้ามขีดเขียนข้อความใดๆ บนเอกสารควบคุม

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

- (๑) ผู้บริหาร ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๒) งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๓) หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน
- (๔) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๕) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๖) ทีมรับเรื่องร้องเรียน ทีมใกล้เคียงตอบสนองเร่งด่วน

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

- (๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว <https://skh.moph.go.th/>
- (๒) Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว www.facebook.com/PR.SCPH
- (๓) สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๔ โทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ที่ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒ (งานนิติการ)


๑.๕ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๖ ระบบไปรษณีย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องเรียนโดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนซักถามผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น แล้วให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนเขียนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นผลงานการรับเรื่องแล้ว ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมลงข้อมูลในโปรแกรม RM SCPH ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป เช่น ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, หัวหน้ากลุ่มงาน หรือนิติกร เป็นต้นแล้วแต่กรณี ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วย ดังนี้

๓.๑ เรื่องการจัดการพฤติกรรมบริการ มอบหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓.๒ เรื่องการกระทำผิดวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และความผิดเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ มอบงานนิติการดำเนินการ

๓.๓ เรื่องข้อพิพาทขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ มอบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการ

๓.๔ เรื่องข้อพิพาทพิเศษ เสนอผู้บริหารพิจารณาแต่งตั้งทีมบุคลากรพิเศษตามความเหมาะสมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๕ กรณีเรื่องร้ายแรงกระทบต่อความมั่นคงของการบริหารราชการ เสนอผู้บริหารพิจารณารายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทราบ

๔. หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากดำเนินการแล้วเสร็จผลเป็นประการใดรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรค พร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบับตรสนเทห์

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหากได้ผลการดำเนินการแล้ว รายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ พร้อมเก็บข้อมูลได้เป็นสถิติผลงานเพื่อรายงานผลการดำเนินการทุกๆ รายไตรมาส

๖. หากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่สามารถทำให้ยุติเรื่องได้ ให้รายงานเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน


๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล

๘.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ตามคำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ ๑

๘.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่อกับรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์


๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารผ่าน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๑.๕ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๒ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อโรงพยาบาลจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล

๑๕. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี


๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๗. จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ – ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒ (งานนิติการ)
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- เว็บไซต์ <https://skh.moph.go.th/>
- สื่อสังคมออนไลน์ <https://www.facebook.com/PR.SCPH>
- สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระสมเด็จยุพราชสระแก้ว
เลขที่ร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

๑.ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๒.ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๓.ช่องทางรับเรื่อง ด้วยตนเอง โทรศัพท์ หน่วยงานในรพ. หนังสือหน่วยงานภายนอก อื่น.....

๔.ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

๑.ชื่อผู้รับบริการ.....

๒.เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง

๓.เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....

จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

๔.หน่วยบริการประจำผู้ถือบัตร ๑.....๒.....

๕.โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หอผู้ป่วย.....

HN..... ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์

วิธีการใช้บริการตามสิทธิ หน่วยบริการสอบถาม

บัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการบริการ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน

การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด

การขึ้นสิทธิผลการ ปลดสิทธิ

เรื่องร้องเรียนตามมาตร ๔๑ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

- ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท
- ทำสัญญาประนีประนอม.....
- เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท
- อื่นๆ.....
- วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ
- ผู้รายงาน/บันทึก.....

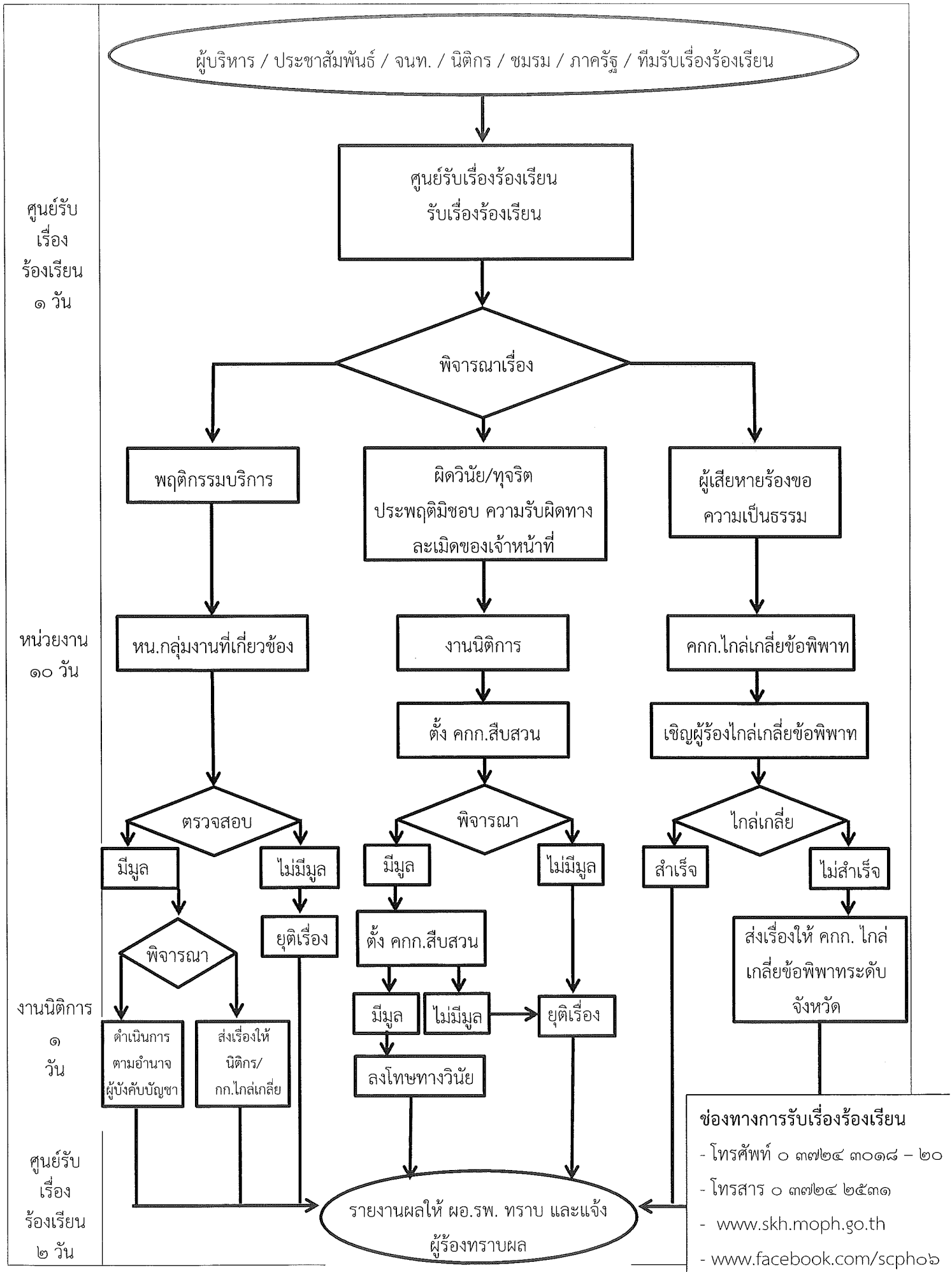
MOIT. ๙

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และ
ช่องทางการร้องเรียน

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

แผนผัง

ระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ วัน

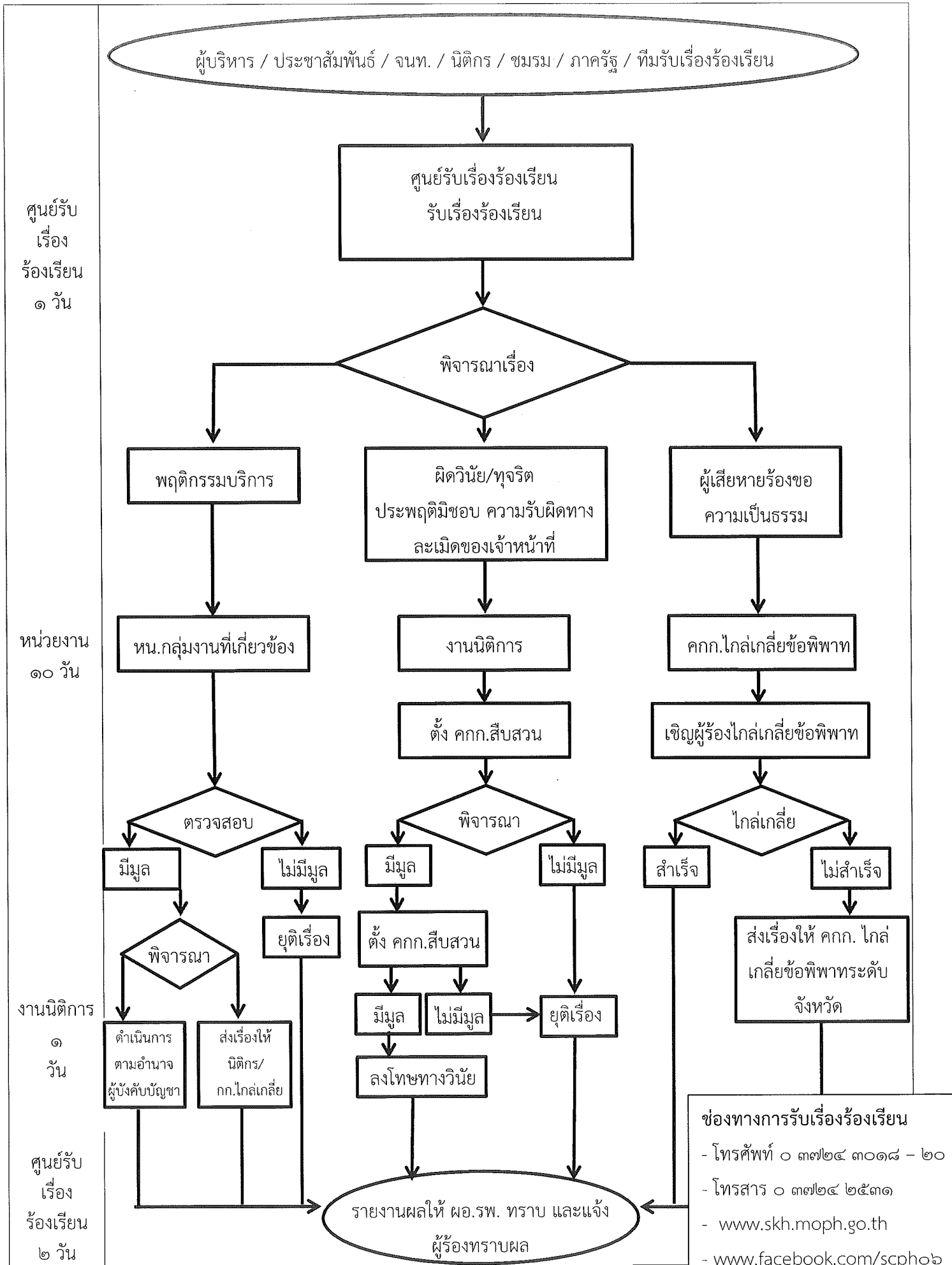
หน่วยงาน ๑๐ วัน

งานนิตินการ ๑ วัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๒ วัน

ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน
 - โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐
 - โทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
 - www.skh.moph.go.th
 - www.facebook.com/scph๐๖





แผนผัง
ระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐
- โทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- www.skh.moph.go.th
- www.facebook.com/scph๐๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	
<p>ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA วัน/เดือน/ปี: ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วฉบับนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลฯ โดยได้กำหนดการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน Link ภายนอก: หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายบุรินทร์ จันวิไชย) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายศักดิ์ชัย จำพิมาย) ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการ ITA วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสมคิด ยืนประโคน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกฤติยา พุกเปี่ยม) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	