

MOIT. ๙

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และ ช่องทางการร้องเรียน

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นพ.สมคิด ยืนประโคน
เลขที่ ๑๗๒
วันที่ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๗:๓๕ น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๓๖๓. ๓๖๔

ที่ สก. ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๒๗๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)” ปัจจุบันการประเมินดังกล่าวได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วไปจะต้องดำเนินการ

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (เอกสารหมายเลข ๑)

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสม จึงเห็นควรเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๒ ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และแจ้งเวียนให้บุคลากรโรงพยาบาลฯ ทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้

นุสบา
(นางสาวนุสบา แข็งขัน)
นิติกร


- อนุมัติ
- ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามเอกสาร
- ลงนัด
- มอบ/ส่งงานแจ้ง.....

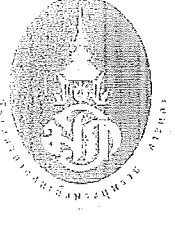



(นายเฉลิมชัย แพรศรี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน


๑๔ มี.ค. ๒๕๖๗

(นายสมคิด ยืนประโคน)

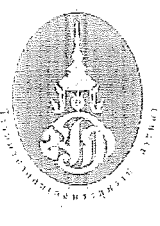
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว


นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๐๑๖ ๒๗๖๖๖๖๖๖
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๖
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		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/หน้า	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		๑๑ มี.ค. ๒๕๖๖	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติและขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิกเอกสารฉบับเดิม รหัส QM-PRT-001-01	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๒๖/๐๖/๖๕
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมี ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

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

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

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


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

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

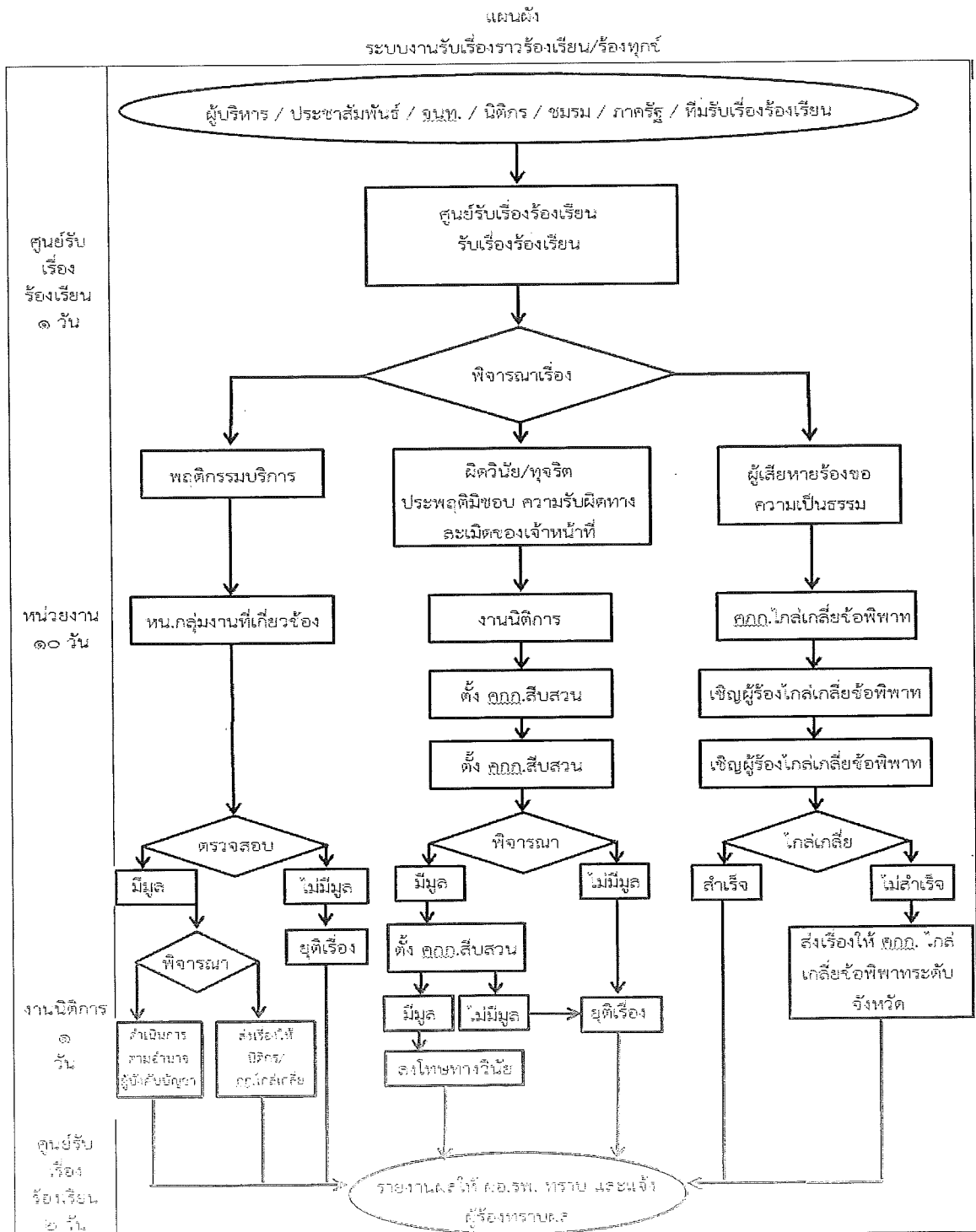
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM

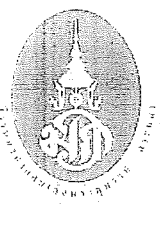
๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เล่มที่ ๓๖๖๖๖๖๖๖
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๑๖/๐๖/๒๕๖๑
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่
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 กล่องรับเรื่องร้องเรียน 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	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๑๖/๐๖/๖๖
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓.๒ เรื่องการกระทำผิดวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และความผิดเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ มอบงานนิติการดำเนินการ

๓.๓ เรื่องข้อพิพาทขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ มอบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการ

๓.๔ เรื่องข้อพิพาทพิเศษ เสนอผู้บริหารพิจารณาแต่งตั้งที่บุคลากรพิเศษตามความเหมาะสมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๕ กรณีเรื่องร้ายแรงกระทบต่อความมั่นคงของการบริหารราชการ เสนอผู้บริหารพิจารณารายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทราบ

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

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	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๒๕/๐๖/๖๕
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

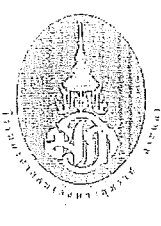
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

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	เอกสารที่ ๑๖๖๖
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๐๑๕
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	เรื่องร้องเรียน
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 11/01/2555
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/หออผู้ป่วย.....

HN..... ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ | <input type="checkbox"/> สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> วิธีการให้บริการตามสิทธิ | <input type="checkbox"/> หน่วยบริการสอบถาม |
| <input type="checkbox"/> บัตรสนเท่ห์ | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการบริการ |
| <input type="checkbox"/> หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน | <input type="checkbox"/> การเรียกเก็บเงิน |
| <input type="checkbox"/> การลงทะเบียนและออกบัตร | <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด |
| <input type="checkbox"/> การขึ้นสิทธิผลการ | <input type="checkbox"/> ปลดสิทธิ |
| <input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนตามมาตร ๔๑ | <input type="checkbox"/> การบริการ..... |

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

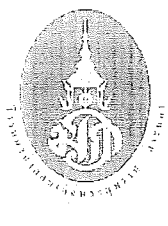
.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารฉบับปฐม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 3, 11, 2555
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท

ทำสัญญาประนีประนอม.....

เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท

อื่นๆ.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA

วัน/เดือน/ปี: ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วฉบับนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลฯ
โดยได้กำหนดการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ
และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

Link ภายนอก:

.....

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายบุรินทร์ จันวิไชย)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)

ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

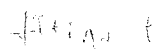


(นายสมศักดิ์ ชัยประโคน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกฤติยา พุกเปี่ยม)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕