



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ - ๕๕๕๙ - ๓๐๖๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้เกลี่ย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ตามที่โรงพยาบาลวังเจ้าซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป การดำเนินงานย่อมเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือข้อขัดแย้ง ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงออกคำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้เกลี่ย ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม และขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือเผยแพร่ในช่องทางอื่นต่อไป

๐

(นายบรรพต ตราบัวแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ

(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า

ชื่อหน่วยงาน :งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป.....

วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๓.....

หัวข้อ :มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้ใกล้.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

.....- คำสั่ง โรงพยาบาลวังเจ้า เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนใกล้ใกล้
โรงพยาบาลวังเจ้า

.....- ช่องทางการร้องเรียน (รูปภาพ).....

.....- ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน/เสนอแนะงานด้านบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลวังเจ้า.....

.....- คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ.....

Link ภายนอก :wangchaosp.go.th/contact.php.....

หมายเหตุ :

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

()

ตำแหน่ง..... อ.ก. ๗๕๑.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ผู้อนุมัติรับรอง

()

ตำแหน่ง..... (นายบรรพต ตราบัวแก้ว) (หัวหน้า)
..... น.ก.จัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

()

ตำแหน่ง..... น.ก.คอมพิวเตอร์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....



คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า

ที่ ๑๙ / ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนใกล้เคียงโรงพยาบาลวังเจ้า

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ในการนี้ได้มอบหมายให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวังเจ้า ดังต่อไปนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๒. ผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนและการใกล้เคียง

๒.๑ นายพิจารณ์ สารเสวก	นายแพทย์ชำนาญการ	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นางธัญพร จรุงจิตร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๓ นายบรรพต ตราบัวแก้ว	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๔ นางสาวเพชรพิมพ์ ขาวทุ่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๕ นางสาวกฤตพร เทียนฉาย	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๒.๖ นางสาวดรุวรรณ คลังศรี	เภสัชกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๗ นางทัศนีย์ ทาจิตต์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๘ นางสาวกฤติยา สุนทรวิริยะวงศ์	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๙ นางสาวกัญฐาภรณ์ ทิพย์โพธิ์	นักวิชาการสาธารณสุข	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๐ นางแสงดาว มณีปัญญา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการ

ทั้งนี้ เพื่อการพิจารณาสั่งการพร้อมความเห็นชอบ กรณีบุคคลที่ ๑ เป็นผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๒ เป็นผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติหน้าที่แทนหากบุคคลลำดับที่ ๒ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๓ เป็นผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติหน้าที่แทนตามลำดับ
บทบาทหน้าที่

๑.รับเรื่องร้องเรียน ประเมิน วิเคราะห์ ใกล้เคียงและเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อม
ความเห็นชอบ

๒.ผู้อำนวยการเร่งรัดตรวจสอบประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน

๓.ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๔.ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้เสร็จสิ้นและเป็นการยุติในระยะเวลาที่กำหนด

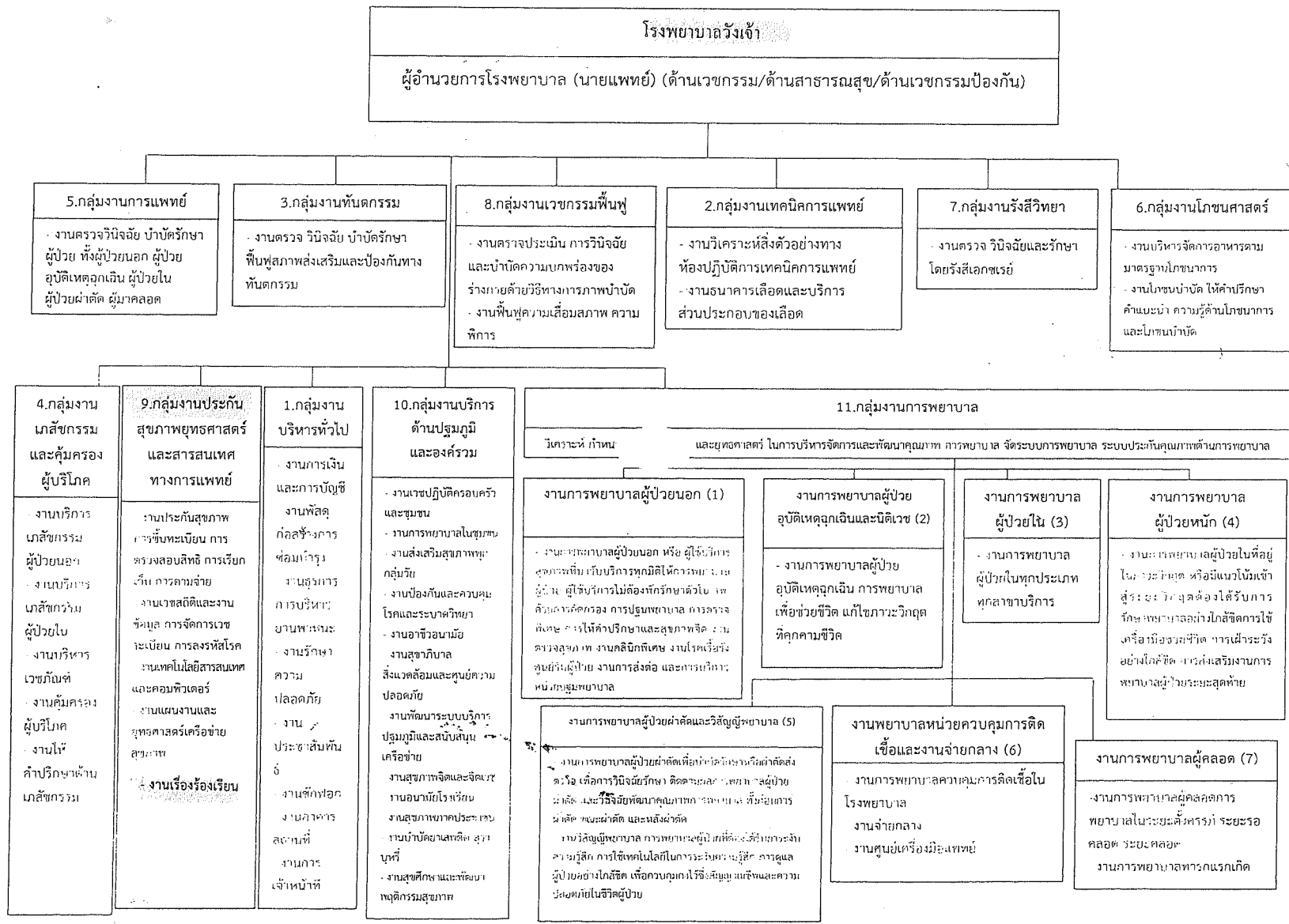
๕. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการเป็นรายเดือนทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไปและ
จัดเก็บเรื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายพิจารณ์ สารเสวก)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะหรือที่ห้องงานทะเบียนและบัตร



4. ร้องเรียนผ่าน web site โรงพยาบาลวังเจ้า

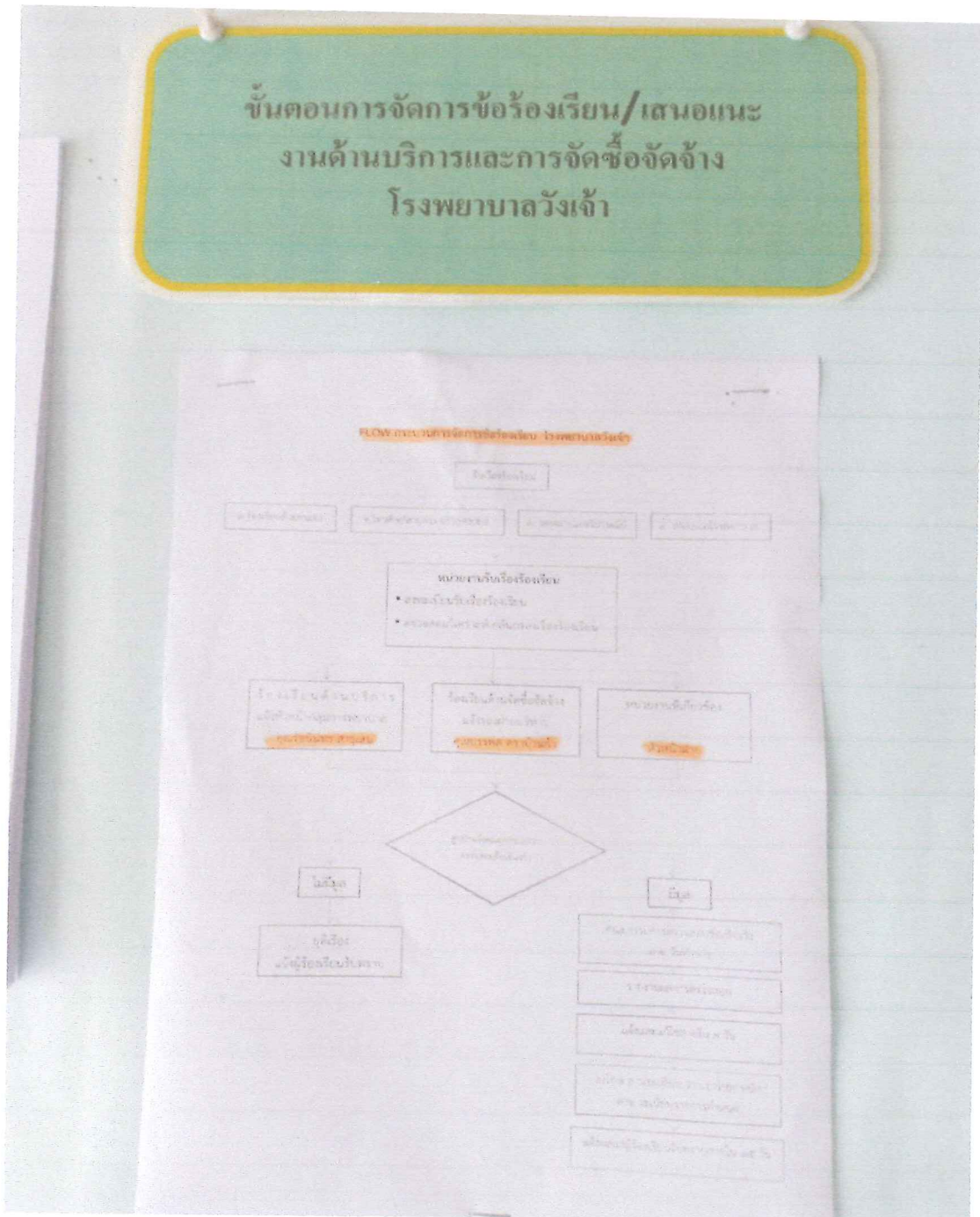
The screenshot shows the website interface for Hospital Wangchao. On the left, there is a 'Menu' section with various links. The main content area displays several logos and text blocks, likely representing different departments or services. On the right, there is a profile picture of a man, a 'ติดต่อเรา' (Contact Us) button, and a 'Manual' link at the bottom.

Hospital Wangchao

ค้นหาผู้ป่วย

ผู้ป่วยลงทะเบียน	ผู้ป่วยใน/นอก	* ฟอร์มปิดตรวจ
E-Chart	ดูประวัติ	* ฟอร์มปิดตรวจ
หน่วยงาน	หน่วยงาน	* หน่วยงานบุคคลที่ทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยลงทะเบียน
ข้อมูลผู้ป่วยลงทะเบียน	ข้อมูลผู้ป่วยลงทะเบียน	* ไปตรวจ (เพื่อใช้งานโรงพยาบาลภายใต้คอมพิวเตอร์ (ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ฯลฯ เป็นต้น))
รายละเอียดการลงทะเบียน	รายละเอียดการลงทะเบียน	* ฟอร์มปิดตรวจ
ส่งข้อมูลลงทะเบียน		

ขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือและ/หรือเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลวังเจ้า



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ

เรื่องทั่วไป

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลวังเจ้า

โทร. ๐๕๕-๕๙๓-๐๖๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลวังเจ้า ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล.....	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลวังเจ้า.....	๑
สถานที่ตั้ง.....	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขตของการรับเรื่องราวร้องเรียน.....	๒
คำจำกัดความ.....	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน.....	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน.....	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๗
ติดตามประเมินผลและรายงาน.....	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ.....	๘
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / เสนอแนะ.....	๙

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลวังเจ้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวังเจ้าจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้รับผิดชอบ
 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลวังเจ้า จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
 - กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

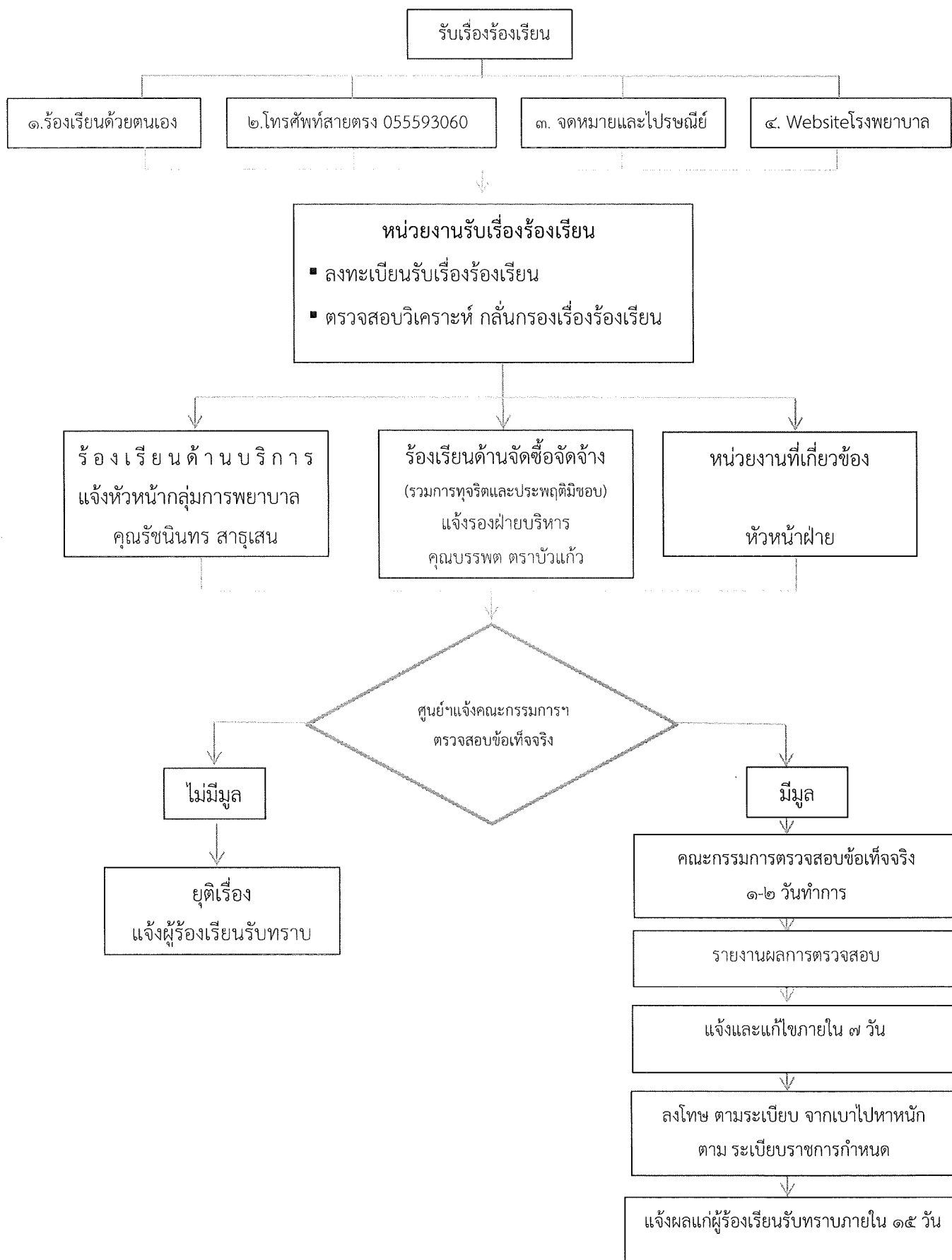
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ
เปิดให้บริการทุกวัน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิंगเจ้า/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- ๑.๑ จัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวิंगเจ้า โดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน
 - ๑.๒ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
 - ๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

FLOW กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า



๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑.๑ ทุกวันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์ร้องเรียน ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ทั้งนี้กรณีวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และนักชดถุกซ์จะดำเนินการในวันทำการถัดไป จะมีโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	กัญฐาภรณ์
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ (นับจากวันที่หน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	บรรพต/จิรัชยา
รพ.วังเจ้า	ทุกวันที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ศุภกร
กล่องรับข้อความ ร้องเรียน/กล่องแสดง ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	แสงดาว/เพชรพิมพ์
โปรแกรมรายงานความ เสี่ยง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รัชนิทร
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รัชนิทร/กัญฐาภรณ์

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๓.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๓.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือ

ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวังเจ้า

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบ ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไป

๒.๕.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๒.๕.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลคืบหน้า

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เรื่องเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องหน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า รับเรื่องร้องเรียน จาก ๔ ช่องทาง คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์สายตรง ๐๕๕๕๙๓๐๖๐ ๓) จดหมายและไปรษณีย์ ๔) Websiteโรงพยาบาล ดังนี้

๔.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถาม ชื่อ – สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินแก้ไข / ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๕. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๕.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ กล่าวคือ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดตามมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลวังเจ้า

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่โรงพยาบาลวังเจ้าสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โรงพยาบาลวังเจ้าไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลวังเจ้า กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลวังเจ้า

๖. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนระดับจังหวัดกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้รับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลวังเจ้า ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียนโดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลวังเจ้า และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

๗. การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังเจ้า

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลวังเจ้า กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถแก้ไข / ปรับปรุงได้ภายในโรงพยาบาลวังเจ้า ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปภายใน ๑ วันทำการ

๘.๑ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์ร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์ร้องเรียน ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

๙. ติดตามประเมินผลและรายงาน

๙.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มงาน / หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไข
ปัญหาจากกลุ่มงาน / หน่วยงาน

๙.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่อง
ร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณี
ตามความเหมาะสม ภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือ
ตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับระดับ ๒ และ ๓ ให้เจ้าหน้าที่และ
ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ

๙.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของ
โรงพยาบาลวังเจ้าโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)

๑๐.๑ สรุปรวบรวมข้อร้องเรียนให้ครบถ้วนจากทุกกลุ่มงาน / หน่วยงาน ภายในวันที่ ๕ ของแต่ละเดือน และนำมา
วิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียนในภาพรวมของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของ
โรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร
โรงพยาบาลทราบทุกเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียนใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่
สำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

ภาคผนวก

เลขที่.....

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย
๒. เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 หน่วยงาน โทร
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 ที่อยู่ โทร
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ เวลา น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล
 หน่วยงาน
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)

๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 - ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....

 - ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก
๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ
 เมื่อวันที่

