



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑

ที่...พร.๑๑๓๒.๓๑๗./๑๕๗..... วันที่...๒๑...กันยายน ๒๕๖๓.....

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้จัดทำคู่มือการ
ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ คู่มือเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขออนุมัตินำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุมัติ

(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลรื่องกวางฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลรื่องกวาง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สสจ.แพร่	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องกวาง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำมาเป็นคู่มือการ ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องกวาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลรื่องกวาง จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์การประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องกวาง ๓๒๓ ม.๖ ต.รื่อง เข้ม อ.รื่องกวาง จ.แพร่ ๕๔๑๔๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลร่งควาง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

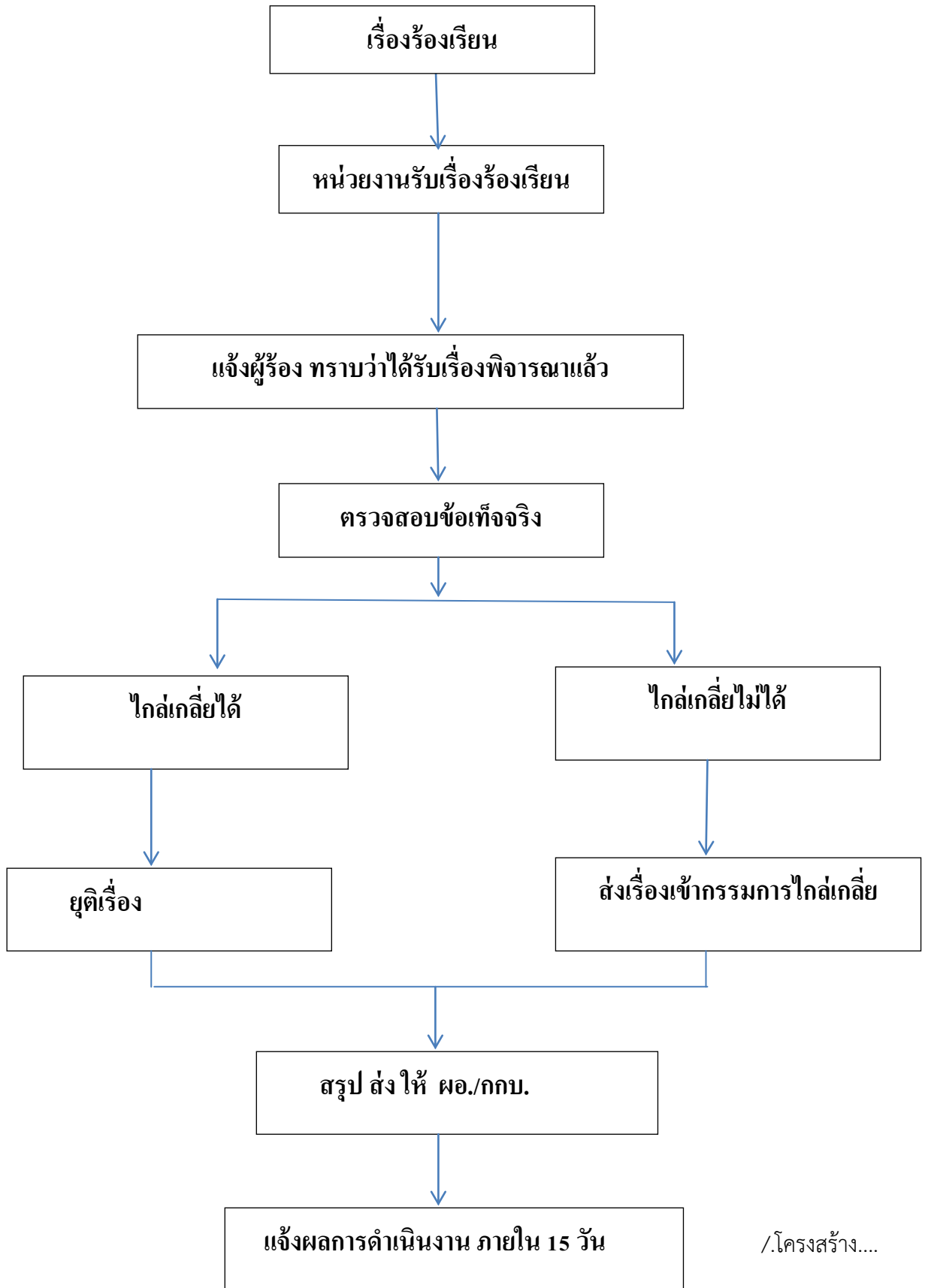
๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาลร่งควาง เช่น ประชาชนในอำเภอร่งควาง 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

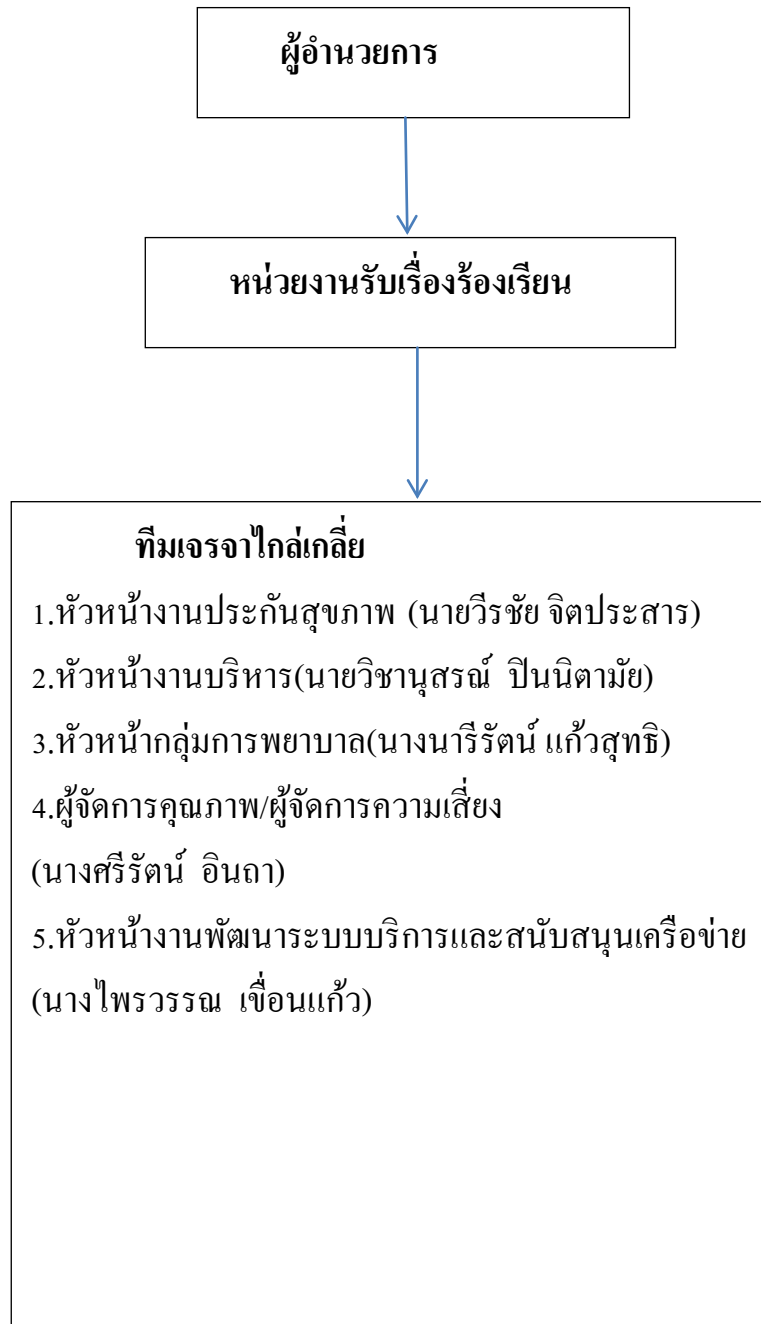
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



โครงสร้างงานร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ย รพ. ร้องกวาง



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวาง เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลรื่องกวาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องกวาง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๕๑๑ ๑๔๓ ๐๕๔ ๕๑๑ ๑๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลร่งควาง
ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้อง
ทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มไปรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลร่งควาง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔ ๕๙๖๔๔๔

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๕๙๖ ๔๘๗

-เว็บไซต์ <http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php>

ภาคผนวก

(แบบคำ ร้องเรียน๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรื่องกวาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลรื่องกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข ปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดย ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำ ร้องเรียน๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรื่องขวาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/.....

โรงพยาบาลรื่องขวาง
๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลร้องเข็ม
อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ๕๕๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรื่องขวาง โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่น ๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน
รับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องขวางและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องขวางและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/.....

โรงพยาบาลรื่องขวาง

๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลร้องเข็ม

อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลรื่องขวาง ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗ /.....ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงพยาบาลรื่องขวาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่
ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลรื่องขวาง

323 หมู่ 6 ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องขวาง จังหวัดแพร่

โทร. 0 54-596444 โทรสาร 0 54-596487

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลรื่องขวางฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประพฤติมิชอบ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลรื่องขวาง

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
หลักการเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
คำจำกัดความ	3
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	7
ภาคผนวก	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องขวาง

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างมีการเปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลรื่องขวางขึ้น และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานไว้เป็นคู่มือสำหรับดำเนินงาน เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลรื่องขวางเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลรื่องขวางมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรื่องขวางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับเสียหาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม มีสิทธิ์เสนอข้อร้องเรียนต่อโรงพยาบาลรื่องขวางได้

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรมชั้นเหนือขึ้นไปผู้ได้รับความไม่เป็นธรรม

การร้องเรียนการกระทำความผิดด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง หรือบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด โดยการไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสีย/บริษัท/ห้างร้าน/ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มาติดต่อหรือเข้าร่วมการแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆของโรงพยาบาลร็องกวาง

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ผู้แสดงความคิดเห็น/ติดต่อทางไปรษณีย์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมอย่างโปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1..รับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.พูดคุยกับผู้ร้องเรียนเพื่อลดความรุนแรงของการร้องเรียนและสอบถามถึงวัตถุประสงค์การร้องเรียน	5-20 นาที
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	2.การสืบหาข้อเท็จจริง	1.ค้นหาข้อมูลที่แท้จริงจากผู้เกี่ยวข้อง	1-7วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	3.แก้ไขปัญหาการร้องเรียน	1.การให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.สรุปผลและนำเสนอการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	1.การรายงานตามแนวทางของทีมบริหารความเสี่ยง	1 วัน
		รวมเวลา	2-7วัน

หมายเหตุ คณะกรรมการได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.นายรุ่งกิจ ปินใจ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง |
| 2.นายวิชาณุสรณ์ ปินนิตามัย | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3.นางสาวประกฤษสร ก้อนแก้ว | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ |
| 4.นางมิ่งขวัญ ปันตา | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ |
| 5.นางอัจฉรา จิตจง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวางเพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ.ศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์,ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1-7 วันทำการ	กรณีร้องเรียนที่มีความเสี่ยงสูงให้ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
ผู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 54-596444	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

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

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือร้องเรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้มีการสอบถามและค้นหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงขอร้องเรียนและคณะกรรมการสรุปผลการดำเนินภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

กรณีขอร้องเรียนที่มีปัญหาเรื่องการตีความให้คณะกรรมการทำหน้าที่สืบสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่เพื่อให้ตีความก่อนนำมาพิจารณาดำเนินการ และให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๕๙๖๔๔๔

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔-๕๙๖๔๘๗

ภาคผนวก

เลขที่เรื่อง..... /.....

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย / แฟกซ์ ผู้รับความคิดเห็น
 บัตรสนทนที่ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

.....

.....

.....

.....

. การดำเนินการเบื้องต้น

 ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

เห็นควร

1.....

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

.....

ลงชื่อ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

ลงชื่อ
 (.....)

การยุติ

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย

โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....

2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

พอใจ ยอมรับได้

ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
 (.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พ.ร.๑๑๓๒.๓๐๖/๙๐๐..... วันที่.....๒๗.....พฤศจิกายน.....๒๕๖๓.....

เรื่อง โปรดลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
รับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ตามที่ โรงพยาบาลรื่องกวาง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีแผน/
โครงการ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity
Transparency Assessment : ITA) โดยส่วนของดัชนีชี้วัดความโปร่งใส โดย กลุ่มงานเภสัชกรรมและ
คุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นช่องทางในการ
ร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลรื่องกวาง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว ของโรงพยาบาลรื่องกวาง เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อยและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน จึงได้จัดทำคำสั่งฯ จำนวน ๒ คำสั่ง ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่ง ดังกล่าว และขออนุญาต
เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

(น.ส.ประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่.....พร.๐๐๓๒.๓๐๖./๙๐๔..... วันที่.....๓๐.....พฤศจิกายน ๒๕๖๒.....

เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

ด้วย กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลรื่องกวาง นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลรื่องกวาง จึงขอสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง



คำสั่งโรงพยาบาลรื่องขวาง

ที่ ๑๗๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงได้ด้วยความมั่นใจ โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ซึ่งต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่เข้าข่ายความผิดมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำไปพิจารณาในกระบวนการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของสำนักงานจังหวัด และขอยกเลิกคำสั่ง ๐๒๑ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังมีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

- | | |
|---|-----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง | ประธานกรรมการคณะทำงาน |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | กรรมการ |
| ๔. ผู้จัดการศูนย์คุณภาพ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานพัฒนาระบบบริการสนับสนุนเครือข่าย | กรรมการ |
| ๗. ผู้จัดการความเสี่ยง | กรรมการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. รวบรวมหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆเพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ
๕. ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่อง (๑๕ วัน)
๖. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
๗. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมพิจารณาปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๘. กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ ที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้มีการส่งต่อคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาต่อไป

๙. ข้อมูลข้อร้องเรียนมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน
๑๐. เผยแพร่การดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง



คำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวาง

ที่ ๑๗๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงได้ด้วยความมั่นใจ โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ซึ่งต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่เข้าข่ายความผิดมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำไปพิจารณาในคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของสำนักงานจังหวัด จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังมีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

นายวีรชัย จิตประสาร

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

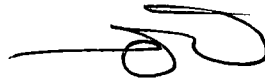
๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. ประสานกับคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเพื่อรวบรวมหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆเพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ
๕. ติดตามให้คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่อง (๓๐ วัน)
๖. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
๗. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมพิจารณาปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
๘. กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ ที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาต่อไป
๙. ข้อมูลข้อร้องเรียนมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

๑๐. เผยแพร่การดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่องขวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลรöntกวาง โทร ๐ ๕๕๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๑๒๖

วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และขอ

อนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรöntกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรöntกวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรöntกวาง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๑๒๔ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ ว่าด้วยเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าและพูดไม่เพราะ โดยคณะทำงานได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียน บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรöntกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวีรชัย จิตประसार)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรöntกวาง

๕๒๑๐๗

(แบบคำ ร้องเรียน๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลรื่องกวาง

วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

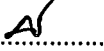
เรื่อง ขอร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ข้าพเจ้า นายสำเนียง ประสารยา อายุ ๕๖ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลน้ำเลา อำเภอรื่องกวาง จังหวัดแพร่ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า และพูดไม่เพราะ

โดยขออ้าง ข้าพเจ้าเข้ารับบริการตรวจรักษาโรคจากโรงพยาบาลรื่องกวาง ในวันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้รับการเจาะเลือด เวลา ๙.๐๐ น. แล้วผลการตรวจเลือดออกล่าช้า จึงได้ไปติดตามที่ห้องชั้นสูตรด้วยตัวเอง ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ห้องชั้นสูตรแจ้งว่าหลอดที่ใช้บรรจุเลือดที่เจาะมาหาย และเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)..........เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(นายวีรชัย จิตประสาร)

วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

เวลา ๑๕.๓๐ น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๑๒๔

โรงพยาบาลรื่องกวาง

๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลรื่องเข็ม

อำเภอรื่องกวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน คุณสำเนียง ประสารยา

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรื่องกวาง โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น ๆ

ลงวันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ เกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการล่าช้า และพูดไม่เพราะ

โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่ ๑/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ และ โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องกวางและได้มอบหมายให้ หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคบริการ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องกวางและได้จัดส่งเรื่องให้ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓/๕๒๒๔

โรงพยาบาลรื่องขวาง

๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลรื่องเข้ม

อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

วันที่ ๔ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน คุณสำเนียง ประสารยา

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลรื่องขวาง ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗ /๑๒๔ ลงวันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

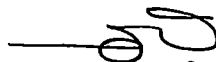
ตามที่ โรงพยาบาลรื่องขวาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า ห้องชั้นสูตร ได้ปรับระบบการรับหลอดบรรจุเลือดและการแจ้งผลการตรวจเลือด ดังนี้ ทำการบันทึกรายชื่อผู้ป่วยที่มาเจาะเลือด และระยะเวลาที่ได้รับหลอดบรรจุเลือดในสมุดบันทึก แล้วให้เจ้าหน้าที่ที่จะนำเลือดไปตรวจ มีการเซ็นรับ และในการแจ้งผลการตรวจเลือดให้มีการเช็คกับรายชื่อที่บันทึกไว้ในสมุด หากหลอดบรรจุเลือดหายไม่ได้รับการตรวจจะสามารถเช็คได้ ถ้าเกิดกรณีหลอดบรรจุเลือดหายให้ติดตามแจ้งผู้ป่วยทันที เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า และได้ย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้ผู้ป่วยให้พุดจาให้ไพเราะ

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๑๕
 ที่.....พร.๐๐๓๒.๓๐๖./๙๖๙..... วันที่.....๑๘.....ธันวาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง โปรดลงนามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวาง เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์
 โรงพยาบาลรื่องกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ตามที่ โรงพยาบาลรื่องกวาง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีแผน/
 โครงการ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity
 Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้การบริหารราชการของโรงพยาบาลรื่องกวาง ดำเนินไปด้วย
 ความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และ
 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่
 ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องกวาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง
 ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
 โรงพยาบาลรื่องกวาง

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว ของโรงพยาบาลรื่องกวาง เป็นไปด้วยความ
 เรียบร้อยและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน จึงได้จัดทำประกาศฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศ ฯ ดังกล่าว และขอ
 อนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)
 เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๑๕

ที่.....พ.ร.๐๑๓๒.๓๐๖/๙๗๐..... วันที่.....๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง ส่งสำเนาประกาศโรงพยาบาลรื่องขวาง เรื่อง ช่องทางรับร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานโรงพยาบาลรื่องขวางจังหวัดแพร่

ด้วย โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้จัดทำประกาศ เรื่อง ช่องทางรับร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องขวาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น นั้น

โรงพยาบาลรื่องขวาง ขอส่งสำเนาประกาศฯ ดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง



ประกาศโรงพยาบาลร่งกวาง

เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารราชการของโรงพยาบาลร่งกวาง ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลร่งกวาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

โรงพยาบาลร่งกวาง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
 ๒. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) โรงพยาบาลร่งกวาง เลขที่ ๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลร่งเข้ม อำเภอร่งกวาง จังหวัดแพร่ ๕๕๑๔๐
 ๓. โทรศัพท์ ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑
 ๔. โทรสาร ๐๕๔ - ๕๙๖ ๔๘๗
 ๕. <http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php>
 ๖. <https://www.facebook.com/harongkwang>
- ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	
หัวข้อ : ขอเผยแพร่ คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปิ่นใจ (นายรุ่งกิจ ปิ่นใจ) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขอเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
ประภัสสร ก้อนแก้ว
(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)
ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง
รุ่งกิจ ปินใจ
(นายรุ่งกิจ ปินใจ)
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล
วันที่ ๒๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
วีรชัย จิตประसार
(นายวีรชัย จิตประसार)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๒๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓	
หัวข้อ : ขอเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องกวาง	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓	