

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์

คู่มือปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหา

2. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือผู้ร้องเรียนทราบ

3. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

4. ผู้รับผิดชอบ

- 4.1. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
- 4.2. คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- 4.3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. เครื่องมือ อุปกรณ์

- 5.1. เครื่องบันทึกเสียง
- 5.2. กล้องถ่ายรูป
- 5.3. คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น
- 5.4. คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- 6.1. เว็บไซต์โรงพยาบาลตากาลี www.takhlhospital.go.th
- 6.2. อีเมลโรงพยาบาลตากาลี takhlho@takhlhospital.go.th
- 6.3. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน 6 ตู้ ที่ตึกผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยในชาย ตึกผู้ป่วยในหญิง ตึกหลังคลอด ตึกเด็ก และห้องฉุกเฉิน
- 6.4. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากาลี เลขที่ 62 ถนนห้านัย ตำบลตากาลี อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ 60140
- 6.5. โทรศัพท์ 056-200556
- 6.6. โทรสาร 056-200556
- 6.7. ติดต่อด้วยตนเอง ที่งานประกันสุขภาพ ในเวลาราชการ

7. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ
- 7.1. ข้อร้องเรียนทั่วไป
 - 7.2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ในกรณีไม่สามารถยุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตามคสช.
www.takhlhospital.go.th

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือ องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลตาคลี ใน เรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง สาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น

ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตาม มาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ได้รับบัญญัติ กฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหา/มีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิด วินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.57 ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่ง มีอำนาจบรรจุตาม ม.57 ดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้นมาที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อม เสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสอบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อ ร้องเรียนกล่าวหา นั้นมีมูลความจริง ว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นทำผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร ต่อไป กรณีที่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ขึ้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้น เป็นเรื่องจริงหรือไม่อย่างไร โดยเมื่อมี การตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณี ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ให้รายงานไปยัง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นกรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นครสวรรค์ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์อย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วันนับจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตาคลี www.takhlhospital.go.th



(นางสาวศรุตฯ ช่อไสว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ
โรงพยาบาลตากลี

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

โทร. 056-801114

โทรสาร. 056-801114

www.taklihospital.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องทุจริต) ของโรงพยาบาล ตาศลิจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลตาศลิ ทั้งเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องทุจริต เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาศลิ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป	4
- กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ	5
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	5
มาตรฐานงาน	5
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	6
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	7
ภาพตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลตากลิ	8

.....

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลตากลิ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลตากลิจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ. ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตากลิ ต.ตากลิ อ.ตากลิ จ.นครสวรรค์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลตากลิมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

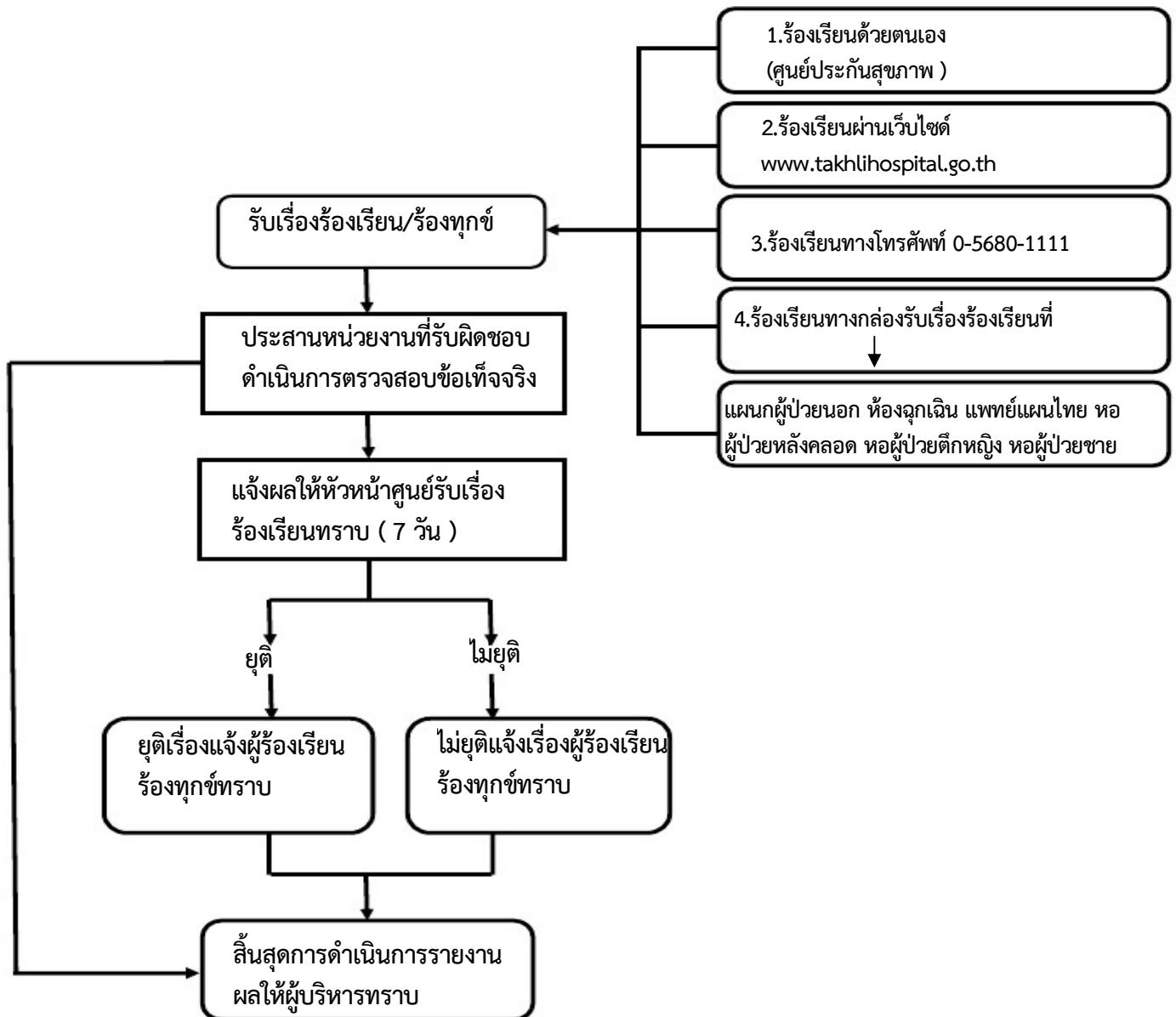
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-5680-1111

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลตากลิ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 9.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- 9.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- 9.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ร้องเรียนเรื่องทุจริต
- 9.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- 9.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วันหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ โทรศัพท 056 - 801114

กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต

- กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริตหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะเป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นภายใน 1-2 วันหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ โทรศัพท 056 - 801144

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน1วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่อง	ทุกอาทิตย์	ภายใน1วันทำการหลังจากเปิดกล่องรับ	

ร้องเรียน		เรื่องร้องเรียน	
-----------	--	-----------------	--

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- 11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- 12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- 12.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น ให้บริการช้าการให้บริการทำให้เกิดความเสียหายเจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพเป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 12.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลตาคลีให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- 12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน5วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน7วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาศีเลขที่..... (ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

1. ร้องเรียน เสนอแนะโดย
 เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 หน่วยงาน โทร.....
 บุคคลภายนอกชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ).....
 ที่อยู่..... โทร.....
2. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะเวลา.....น.
3. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน
 ร้องเรียนทาง Face book
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
 เจ้าหน้าที่รพ.ชื่อ.....หน่วยงาน.....
 บุคคลภายนอก (โปรดระบุ).....
5. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

.....

6. สาเหตุของข้อร้องเรียน

7. การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
.....
.....		
.....		
.....		
.....		

8. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน
 ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้เนื่องจาก.....

 ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้เนื่องจาก.....

9. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ.....เมื่อ / /

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากลิ
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลตากลิ
ต.ตากลิ อ.ตากลิ
จ.นครสวรรค์ 60140

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.....

2.....

3.....

ตามที่โรงพยาบาลตากลิ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นโรงพยาบาลตากลิได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

ตู้รับความคิดเห็นภายในโรงพยาบาลตาดลี



ห้องฉุกเฉิน



ตึกผู้ป่วยนอก



ตึกหญิง



ตึกชาย



ตึกหลังคลอด



อาคารแพทย์แผนไทย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลิ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลิ

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
วัน/เดือน/ปี : ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส (EB-๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๕. ระบบการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

Linkภายนอก: -ไม่มี-

หมายเหตุ:

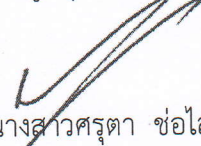
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายปรกรณ์ สุตโต)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ
วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวศรุตตา ช่อไสว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลิ
วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายภาวัต ทับฤทธิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓