


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร วัน/เดือน/ปี : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ หัวข้อ : ขอแจ้งคู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป) <ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องทั่วไป - คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง 	
Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:.....	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล กิ่งดาว น้อยทิม นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติรับรอง  นายพงศธร เหลือทลาย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กิ่งดาว น้อยทิม นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร กลุ่มบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐-๕๕๖๑-๒๑๓๕

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลศรีนคร ขอแจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่ต่อไป

(นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ทราบ / อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน

-เรื่องทั่วไป

-ร้องเรียนทางการแพทย์

และสาธารณสุข

โรงพยาบาลศรีนคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว และมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

โรงพยาบาลศรีนครินทร์
ธันวาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำนิยาม	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๓
เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณา	๓
การรับเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
บทที่ ๓ วิธีปฏิบัติ	
แนวทางการปฏิบัติ	๕
หลักการยุติเรื่อง	๕
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน(Flow chart)	๖
การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย(Flow chart)	๗
เอกสารอ้างอิง	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๙
แบบตอบรับการร้องเรียน	๑๐
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานองค์กร (ITA) ประจำปี ๒๕๖๑ หน่วยงานมีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านการจัดซื้อจัดจ้างและทั่วไป โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทั้งด้านบริหารและบริการ โรงพยาบาลศรีนคร จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางในการร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ผู้พบเห็นการกระทำความผิดวินัยได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนครใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนและช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ คณะกรรมการความเสี่ยงรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อให้ศูนย์ความเสี่ยงเพื่อแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง และส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ตามลำดับชั้น และเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน และตอบกลับให้กับผู้ร้องเรียน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำนิยาม

๑."ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ป่วย ญาติ ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไปรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน

๒..ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกขมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

๓."ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงาน
สาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

๔."การติดตามประเมินผล" หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่การแจ้งเตือน

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้

ช่องทางการร้องเรียน

๑.ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ ๕ จุด สถานีอนามัย ๕ แห่ง

๒.ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕ หรือ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๖

๓.ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร

อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๘๐

๔.ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>

๕.ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน และมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง (สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้/สามารถตรวจสอบตัวตนได้)
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศรีนคร
๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่มีลักษณะบดขยี้

หมายเหตุ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบดขยี้ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑) มี วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

-5-
บทที่ 3
วิธีปฏิบัติ

แนวทางการปฏิบัติ

1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726
3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 .4ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

4.1 กรณีแก้ไขได้

4.1.1 ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ.และสปสข กรณีเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ

5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ

3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ

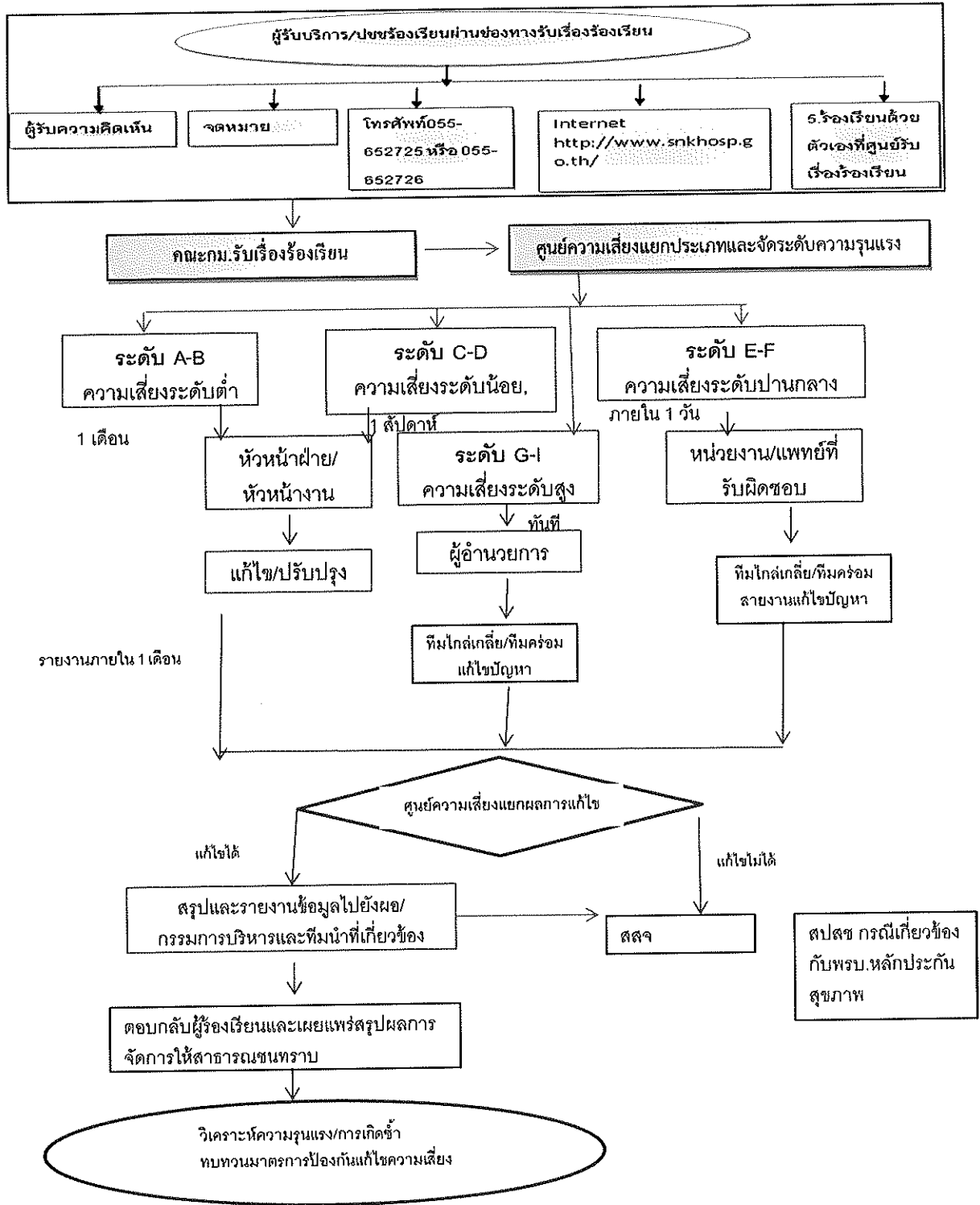
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป

5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ

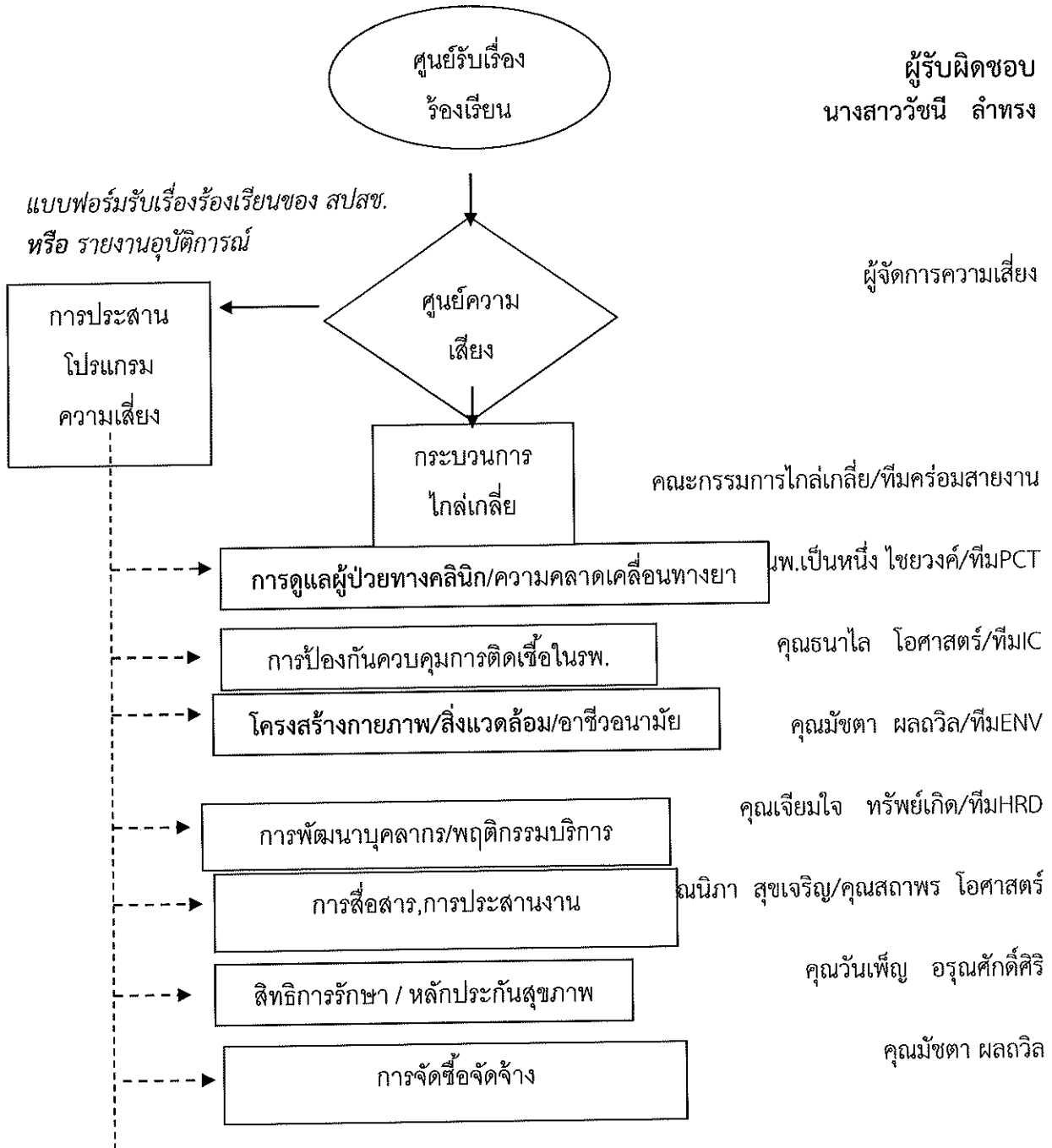
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ

7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี.
กันยายน 2552

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน
โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่

อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....(ชื่อ,ที่อยู่,เบอร์โทรศัพท์ เราจะ
เก็บไว้เป็นความลับ)

ปัญหา/อุปสรรค/เรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้รับเรื่องราวร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....

วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค

- 1.....
- 2.....
- 3.....

- () แก้ไขปัญหาเองได้
- () แก้ไขปัญหาเองไม่ได้

เพราะ.....

() รายงานกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน

แบบตอบรับการร้องเรียน			
		ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร	
		วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง			
.....			
.....			
โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่			
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
○ 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน			
.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
○ 2. ได้มอบหมายให้			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่			
ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น			
หรือ โรงพยาบาลศรีนคร โทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และ สารสนเทศทางการ แพทย์	0-5565-2725 ต่อ 138	นางสาววัชณี ลำทรง	0-5565-2725ต่อ138



คำสั่งโรยยาบาศรีนกร
ที่ ๕๖/๒๕๖๑

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อยาอินโดนีเซีย

ด้วยพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างสุภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้กล่าวถึงเรื่องการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ขายรายย่อยในมาตรา ๕๐ (๕) โดยให้ดำเนินการควบคุมราคาและมาตรฐานการบริการสาธารณสุข ในการกำหนดข้อต่อคณศัพท์กรณและเงื่อนไขในกรณีของบุคคลผู้ขายรายย่อยในการให้บริการ วิธีการพิจารณา รวมข้อต่อคณศัพท์กรณให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ขายรายย่อยในกรณีของรายย่อย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ประกอบกับ จากพระราชบัญญัติการว่าด้วยข้อต่อคณศัพท์กรณบริการสุขภาพฉบับแก้ไขที่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับซื้อหรือเรียน เสนอแนะ หรือขอซื้อหรือขอเช่าบริการสุขภาพ อุปกรณ์ ความรู้สุขภาพ หรือไปเกี่ยวข้องใด ๆ จากบุคคลใด โดยมิใช่บุคคลสาธารณะสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะดำเนินการว่าจ้างดำเนินการให้ดูต่อไป ดังนั้น เพื่อให้เป็นการคุ้มครองสิทธิให้กับผู้ขายรายย่อย และสร้างความเป็นธรรมและประโยชน์แก่ประชาชนในภาคบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องยารักษาโรค ยาเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์หรือเครื่องมืออื่น ๆ

คณะกรรมการจัดซื้อยาอินโดนีเซีย

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| ๑. นายแพทย์ เจริญพร | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นายแพทย์ สุโขทัย | กรรมการ |
| ๔. นายแพทย์ สุวิทย์ | กรรมการ |
| ๕. นายแพทย์ สันติธรรม | กรรมการ |
| ๖. นายแพทย์ ธีระศักดิ์ | กรรมการ |
| ๗. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการ |
| ๘. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการ |
| ๙. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

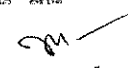
๑. พิจารณาคุณสมบัติการให้บริการของผู้ซื้อยาอินโดนีเซีย ให้คำแนะนำในการให้บริการ กับผู้ขายรายย่อย ประสานงานกับโรงพยาบาลและศูนย์บริการสุขภาพในการให้บริการ
๒. สนับสนุนให้หน่วยงานบริการรับทราบผลการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ
๓. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในภาคบริการและผู้ขายรายย่อยเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ
๔. พิจารณาการให้บริการกับผู้ขายรายย่อย และคุ้มครองสิทธิของผู้ขายรายย่อยในการให้บริการ

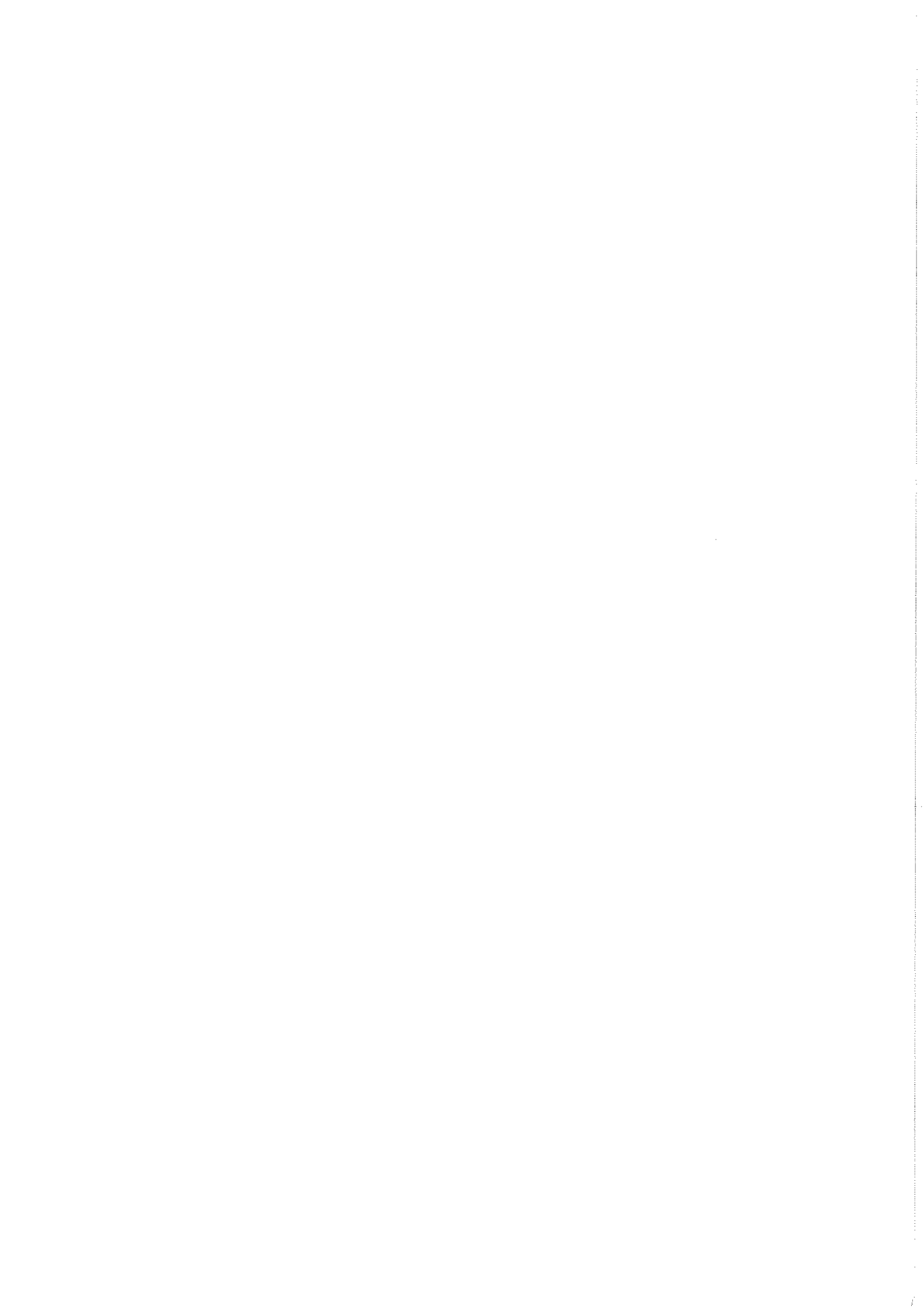
คณะกรรมการจัดซื้อยาอินโดนีเซีย

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| ๑. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายแพทย์ ธีระศักดิ์ | กรรมการ |
| ๓. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการ |
| ๔. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการ |
| ๕. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการ |
| ๖. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นายแพทย์ ชัยวัฒน์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. พิจารณาคุณสมบัติการให้บริการของผู้ซื้อยาอินโดนีเซีย ให้คำแนะนำในการให้บริการ กับผู้ขายรายย่อย ประสานงานกับโรงพยาบาลและศูนย์บริการสุขภาพในการให้บริการ
๒. สนับสนุนให้หน่วยงานบริการรับทราบผลการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ
๓. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในภาคบริการและผู้ขายรายย่อยเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ
๔. พิจารณาการให้บริการกับผู้ขายรายย่อย และคุ้มครองสิทธิของผู้ขายรายย่อยในการให้บริการ

สั่ง ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

(นายแพทย์ เจริญพร)
ผู้อำนวยการโรยยาบาศรีนกร



๒) มีกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เกิดความบริสุทธิ์ ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างเป็นอิสระ
๒. เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้หน่วยงานมีการบริหารงานที่โปร่งใสและมีระเบียบหรือแนวทางในการดำเนินกิจกรรม

๓. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หรือประชาชนมีความรู้ในเรื่องการบริหารที่โปร่งใสเพื่อช่วยในการสอดส่องหน่วยงานราชการไม่ให้หน่วยราชการมีการคอร์รัปชัน

แนวทางปฏิบัติ / หลักฐาน / วิธีการตรวจสอบ / และตั้งชี้วัด

หัวข้อ	หลักฐานเชิงประจักษ์	ตัวชี้วัด
<p>1. การรักษาพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแนวทางการรักษาพยาบาลโรคที่พบ 5 อันดับแรกของโรงพยาบาล - ให้การรักษาตามแนวทางที่กำหนด - ทบทวนการรักษาในทีมหลังการรักษาว่ามีข้อผิดพลาดอะไร เพื่อหาโอกาสพัฒนา - ทบทวนเวชระเบียนว่าได้ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดหรือไม่ 	<p>1. สมุดหรือ File ทบทวนเหตุการณ์สำคัญ (ตรวจสอบจากการบันทึกการทบทวนเหตุการณ์สำคัญ)</p>	<p>1. ร้อยละ 100 ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ</p>
<p>2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามตารางเวรที่กำหนดทั้งในและนอกเวลาราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทุกหน่วยงานที่มีการจัดตารางเวรต้องจัดตารางเวรเสนอผู้บริหารทุกเดือน และผู้บริหารเซ็นอนุมัติ - เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานขึ้นปฏิบัติงานตามตารางเวร - กรณีมีเหตุจำเป็นที่ต้องแลกเวรต้องเขียนใบแลกเวร เสนอผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นทุกครั้ง - กรณีวันที่กำหนดให้เป็น OT ถ้ามีเหตุจำเป็นต้องหยุดหรือไม่ขึ้นปฏิบัติงาน ให้เขียนใบ off OT ให้ผู้อื่น 	<p>1. ตารางเวร 2. สมุดเซ็นชื่อปฏิบัติงานในเวลาราชการ 3. สมุดเซ็นชื่อปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p>	<p>1 ร้อยละ 100 ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาและนอกเวลาตรงตามตารางเวร</p>

<p>-ทุกคนที่ขึ้นปฏิบัติงานให้เซ็นชื่อในสมุดปฏิบัติงานทุกวัน ทุกเวร โดยแบ่งเป็น วันทำการปกติให้เซ็นในสมุดเซ็นชื่อทั่วไป วันที่เป็น OT ให้เซ็นชื่อในสมุด OT</p> <p>-สิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจะมานำสมุด OT ไปถ่ายเอกสารไว้ และเมื่อหัวหน้าฝ่ายตั้งเบิก OT ไป เจ้าหน้าที่บริหารจะทำการตรวจสอบว่าตรงตามสมุดเซ็นชื่อหรือไม่ และมีการเซ็นรับรองจากหัวหน้าฝ่าย ให้เสร็จภายในวันที่ 5 ของเดือน การเงินตรวจสอบซ้ำตั้งเบิกจ่าย OT ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดทุกเดือน</p>		
---	--	--

๓) ผู้บังคับบัญชาจะต้องทราบ ผลการกำกับติดตาม ตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และส่งอนุมัติให้ไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นและมีแบบฟอร์มเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

หลักฐานประกอบ

1. บันทึกข้อความลงนามคำสั่ง
2. ตารางปฏิบัติงาน/กรอบแนวทางปฏิบัติ/ แนวทางการตรวจสอบ
- 3.ผลการตรวจสอบ พร้อมหลักฐานการจ่ายเงิน

คู่มือการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลศรีนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะและร้องเรียน ด้านการจัดการซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานพัสดุก่อสร้างและซ่อมบำรุง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ธันวาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบข่ายและนโยบาย	4
ช่องทางการร้องเรียน	4
นิยามศัพท์	4
ความรับผิดชอบ	4
วิธีปฏิบัติ	5
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	6
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
มาตรฐานงาน	6
แนวทางการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของรพ.	7
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง	8-9
ภาคผนวก	
-แบบบันทึกข้อร้องเรียน	
-แบบตอบรับข้อร้องเรียน	
-ทะเบียนคุมข้อร้องเรียน	
-หลักการข้อยุติการจัดการข้อร้องเรียน	
-สรุปข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2560	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

.....

1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ ทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน
2. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
4. เพื่อให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

3. ขอบข่ายและนโยบาย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีนคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนด

เพื่อให้โรงพยาบาลศรีนครมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อแสดงคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

4. ช่องทางการรับร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

1. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง
2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726
3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>
5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

5. นิยามศัพท์

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์ภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิ์เสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

6. ความรับผิดชอบ

- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยใช้บูรณาการกับทีมพัสดุของโรงพยาบาล
๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและสร้างความโปร่งใสในขั้นตอนการจัดหา
 ๒. ดำเนินการตามนโยบายด้านธรรมาภิบาลที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ โดยให้ยึดปฏิบัติการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเคร่งครัด
 ๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

7. วิธีปฏิบัติ

7.1 วิธีปฏิบัติตามหลักการรับข้อร้องเรียนเบื้องต้นของโรงพยาบาลศรีนคร

7.1.1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

7.2.2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

7.2.3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

7.2.4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

7.2.4.1 กรณีแก้ไขได้

- ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง
- ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

7.2.4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. พิจารณาตามระดับความรุนแรง

7.2.5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

7.2 วิธีปฏิบัติเฉพาะ การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร

7.2.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

7.2.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

7.2.3. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อพิจารณาจัดระดับความรุนแรง และพิจารณาความเห็น ดังนี้

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ไม่ใช่ระดับรุนแรง คือระดับต่ำ A-D และประเมินสภาพทั่วไปสามารถพิจารณาและแก้ไขได้ ให้พิจารณาขอใกล้เคียงและเจรจา เพื่อให้ข้อยุติร่วมกัน ซึ่งเป็นไปกรอบที่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เป็นระดับรุนแรง ตั้งแต่ ระดับ E ขึ้นไป และส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ต้องส่งเรื่อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในลำดับต่อไป ซึ่งควรแจ้งผลการส่งต่อข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

8. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

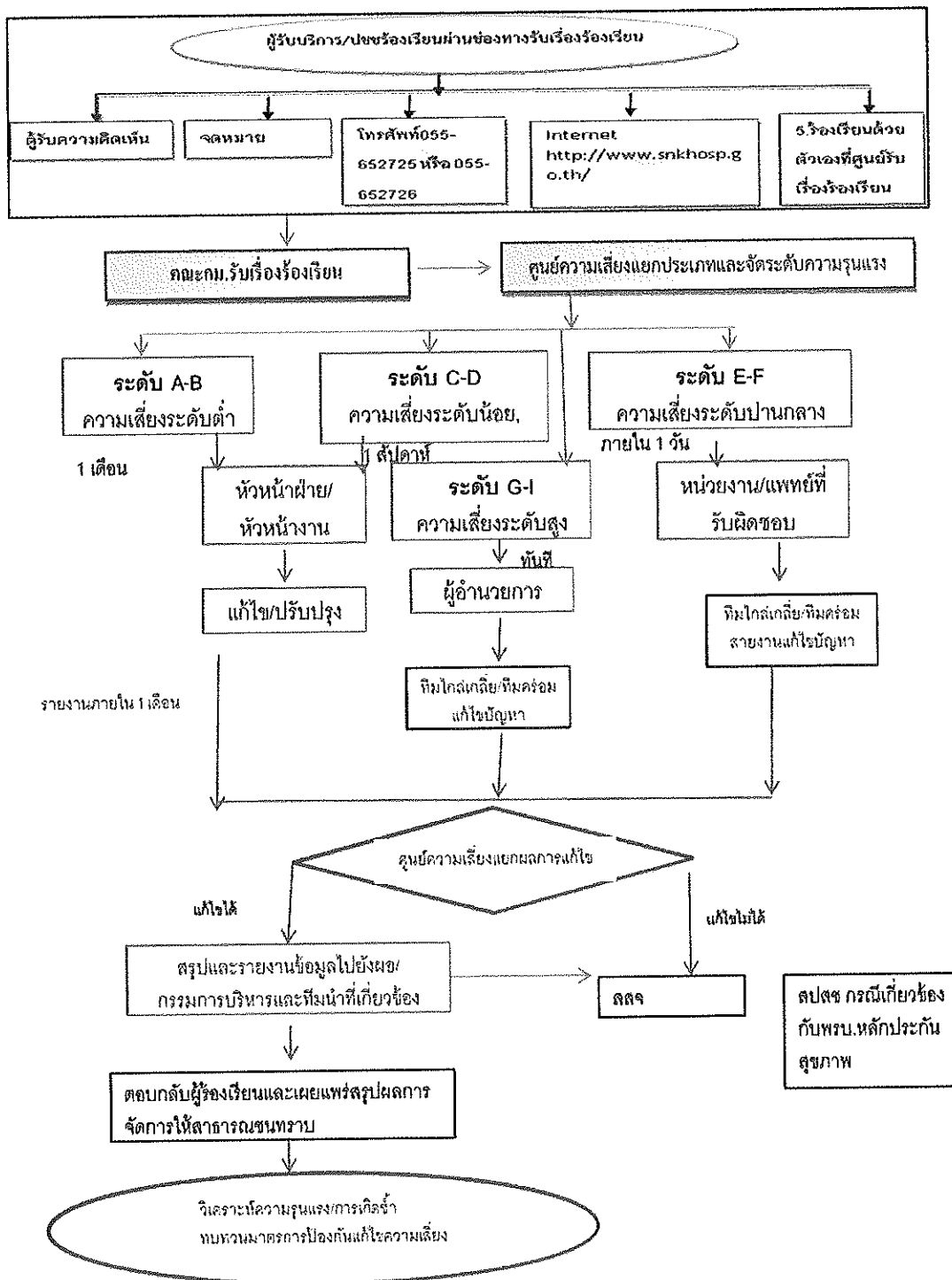
9. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

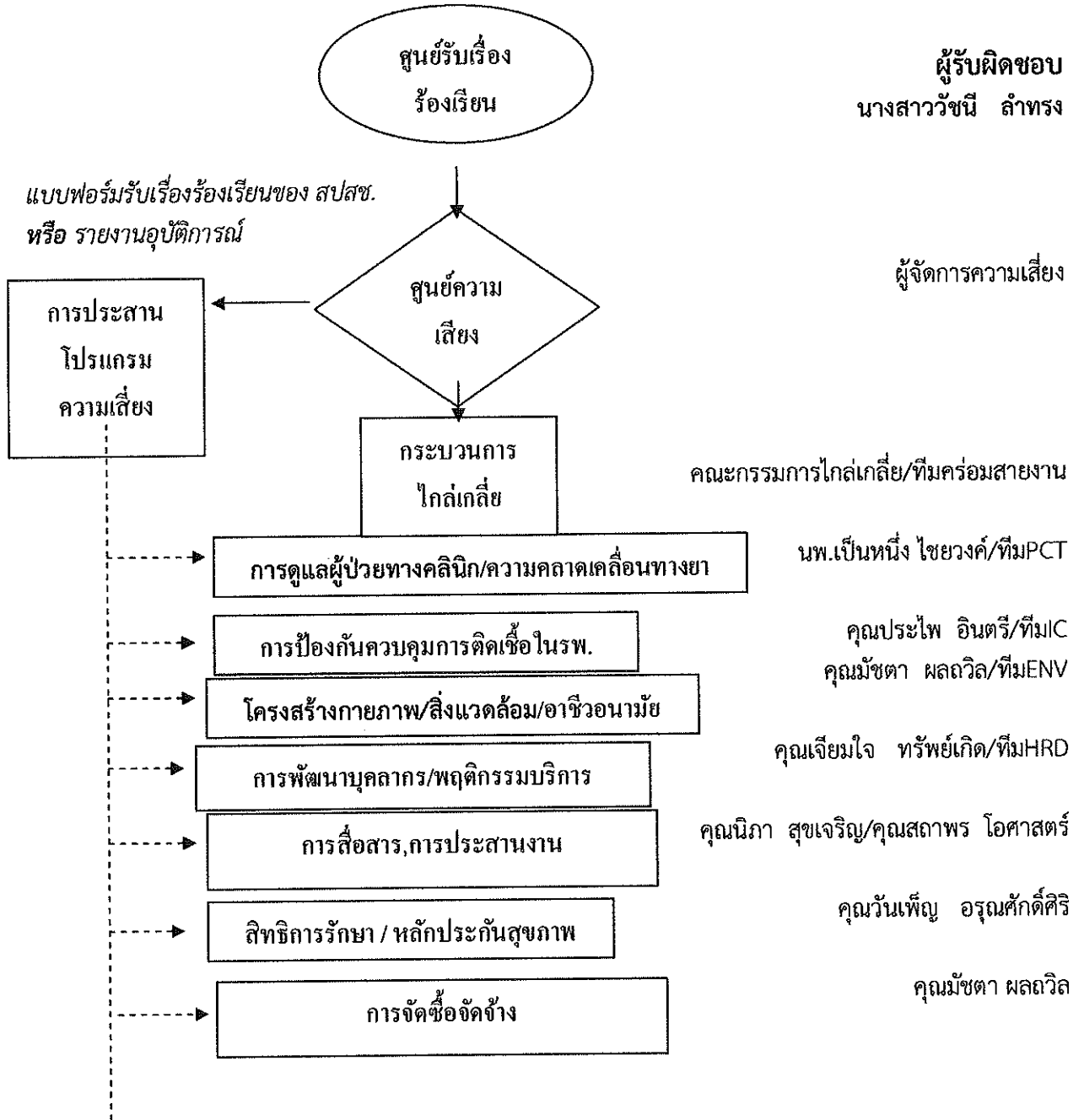
10. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหารวมทั้งชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

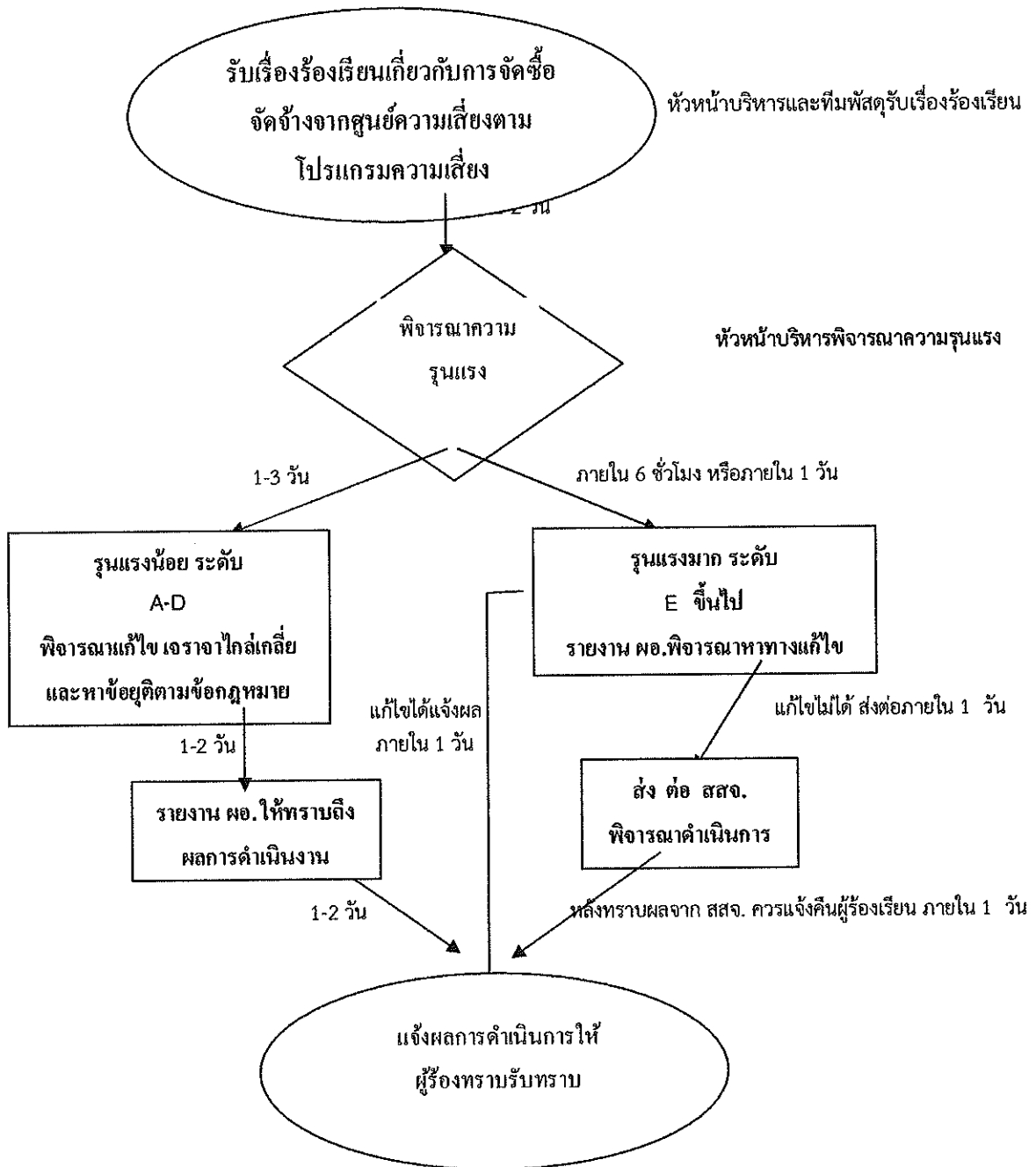
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลศรีนคร



ภาคผนวก

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง

:ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

วัน เดือน ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ผู้ร้อง ชื่อ สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล.....

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ลงชื่อผู้ร้อง

()

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

ยุติ

ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง พอใจ พอใจเล็กน้อย ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง

ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

แบบตอบรับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้

1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน

ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.

2. ได้มอบหมายให้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ โรงพยาบาลศรีนครโทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138

หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	0-5565-2725ต่อ 127	นางสาวมัชดา ผลถวิล	0-5565-2725ต่อ136

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

