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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
วัน/เดือน/ปี : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
หัวข้อ : ขอแจ้งคู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

- คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร

Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม	นายพงศธร เหลือหลาย
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
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 แจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลศรีนคร ขอแจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่ต่อไป

(นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ทราบ / อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือ

ปฏิบัติการับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลศรีนคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มียบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้กระทำการทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลศรีนคร

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔
มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามการทุจริตมิชอบและการประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒(๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลศรีนครได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต(Corruption Rerception Index : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลศรีนคร ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันแลปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส ตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ตามพระราชกฤฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันเป็นผู้ตรวจตา สอดส่อง และเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

- โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีนคร อย่างรวดเร็ว

๔.๒ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีนคร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. **วัตถุประสงค์**

๕.๑ เป็นช่องทางการให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มงานต่าง ๆได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. **คำจำกัดความ**

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในอำเภอศรีนคร
- **การดำเนินการ** หมายถึง ครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลศรีนคร ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ คลอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลศรีนคร ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โรงพยาบาลศรีนคร เป็นต้น-
- **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- **คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอรัปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต(จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลศรีคร การร้องเรียนทาง http://www.snkhosp.go.th/ ทาง Face Book ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ และการร้องเรียนโดยตรง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวนสอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ ห่ากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดหารายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดข้อร้องเรียน

๑๐. **ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. **มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วนตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเน้นการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. **จำทำโดย**

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

โรงพยาบาลศรีนคร
๔๓๓ หมู่ ๓ ตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย
โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โทรสาร ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๑

แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน
โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

<u>ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ร้องเรียน</u> วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....(ชื่อ,ที่อยู่,เบอร์โทรศัพท์ เราจะเก็บไว้เป็นความลับ)

ปัญหา/อุปสรรค/เรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/.....

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล</u>

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

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

วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค

1.....

2.....

3.....

( ) แก้ไขปัญหาเองได้

( ) แก้ไขปัญหาเองไม่ได้

เพราะ.....

.....

( ) รายงานกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วันที่.....เดือน.....พศ.....เวลา.....น.

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

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 และจะแจ้งผลให้ทราบภาย 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ โรงพยาบาลศรีนคร โทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138

หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	0-5565-2725 ต่อ 138	นางสาววัชนี ลำทรง	0-5565-2725ต่อ138

คำสั่งโรงพยาบาลศรีนคร
ที่ ๔๑/๒๕๖๑
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

.....

ด้วยพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดให้สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๔๑ (๔) โดยให้สำนักงานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการบริการสาธารณสุข ในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการ วิธีการพิจารณา รวมทั้งหลักเกณฑ์วิธีการให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก ประกอบกับ งานพระราชบัญญัติการสาธารณสุข หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ให้บริการต้องจัดให้มีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบกับในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ โรงพยาบาลศรีนคร ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นใหม่ ดังนี้

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน

๑. นายพงศธร เหลืองพลาย	ประธานกรรมการ
๒. นายเกียรติพันธ์ ไพบูลย์	รองประธานกรรมการ
๓. นายเจษฎา ศุโขน	กรรมการ
๔. นางสาวกฤษณา ปานหนัน	กรรมการ
๕. นายบุรินทร์ สัตยากรณ์	กรรมการ
๖. นายประไพ ชินศรี	กรรมการ
๗. นายอดิศร ไชยวงศ์	กรรมการ
๘. นางสาวณัฐพิมล ควนเคี่ยว	กรรมการ
๙. นางสาวรัชนี สำเภา	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาวพัชรา ผดุงวิช	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวเรียมใจ หริทย์เกิด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งสถานะแก้ไขข้อขัดข้องและคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ควบคุมให้หน่วยบริการปรับระบบการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์อย่างมีคุณภาพ และมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจและยอดปัญหาเรื่องร้องเรียนลด

๓. สร้างความเข้าใจและประสานงานกับภายในและนอกหน่วยบริการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและสาธารณสุข

๑. นายเกียรติพันธ์ ไพบูลย์	ประธานกรรมการ
๒. นายประไพ ชินศรี	กรรมการ
๓. นายอดิศร ไชยวงศ์	กรรมการ
๔. นางสาวนิตา ศุขเจริญ	กรรมการ
๕. นายรัชเดช กฤษศักดิ์สิริ	กรรมการ
๖. นางสาวพัชรา ผดุงวิช	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวเรียมใจ หริทย์เกิด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยการประนีประนอมให้ได้ข้อยุติที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือแนะนำคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกร้อง และผู้แสดงพฤติการณ์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ผู้ร้องเรียนและฝ่ายผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในการร้องเรียน รวมทั้งรับฟังข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. เมื่อการประนีประนอมยอมความสิ้นสุดลงให้รายงานผลให้ทราบ ผู้บังคับการโรงพยาบาลทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(นายพงศธร เหลืองพลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร