



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางมูลนาก
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมความปลอดภัย พฤติกรรมบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางมูลนากจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางมูลนาก(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) จึง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง ภายในโรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

ปรับปรุง:ครั้งที่๒

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลบางมูลนากจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางมูลนาก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางมูลนากมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางมูลนากทราบกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระบบรองรับ บริการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหา ตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน

โรงพยาบาลบางมูลนาก กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน
๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๔ คน นอกเวลาราชการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจากคณะกรรมการบริหารจำนวน ๑๐ คน และกำหนดให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานเป็นมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ
๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Data Center ระบบ๓(ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รายงานความเสี่ยงใน Hosp-XP และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา๕๗,๕๙ และ ๖๔๑
๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคีต่างๆในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมายของประชาชน คั้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำปรึกษากฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตามพรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ / ขออนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการภายใต้ข้อกำหนดและระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่จะขออนุมัติ/อนุญาตถือว่ายุติ

-ในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ทางโทรศัพท์ /โทรสาร ๐๕๖-๖๓๓๔๐๙

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑.บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางมูลนากทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูลเบื้องต้นแล้วส่งต่อให้มูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารส่งผู้ร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ให้จัดส่งทันที และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้นข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไขปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่งผู้บริหารทราบ

๒.จดหมาย จากผู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการ งานธุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความเสียหาย)

๓.โทรศัพท์ จดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการถึง ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่หน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์รับเรื่อง กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยสำเร็จ/หรือไม่

สำเร็จ รายงานเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในวันถัดไป เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้งผลต่อผู้ร้องถือว่ายุติ

๔. สื่อ Online ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Online ส่งเอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ

๕. บัตรสนทนาคัด/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ บันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- **กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่ติดใจถือว่ายุติ

- **กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางมูลนากรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสรู้ทราบ

กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบรอการติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ภายในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๙ ตำบลหอไกร อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ๖๖๑๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

บทที่ 2
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอบางมูลนาก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

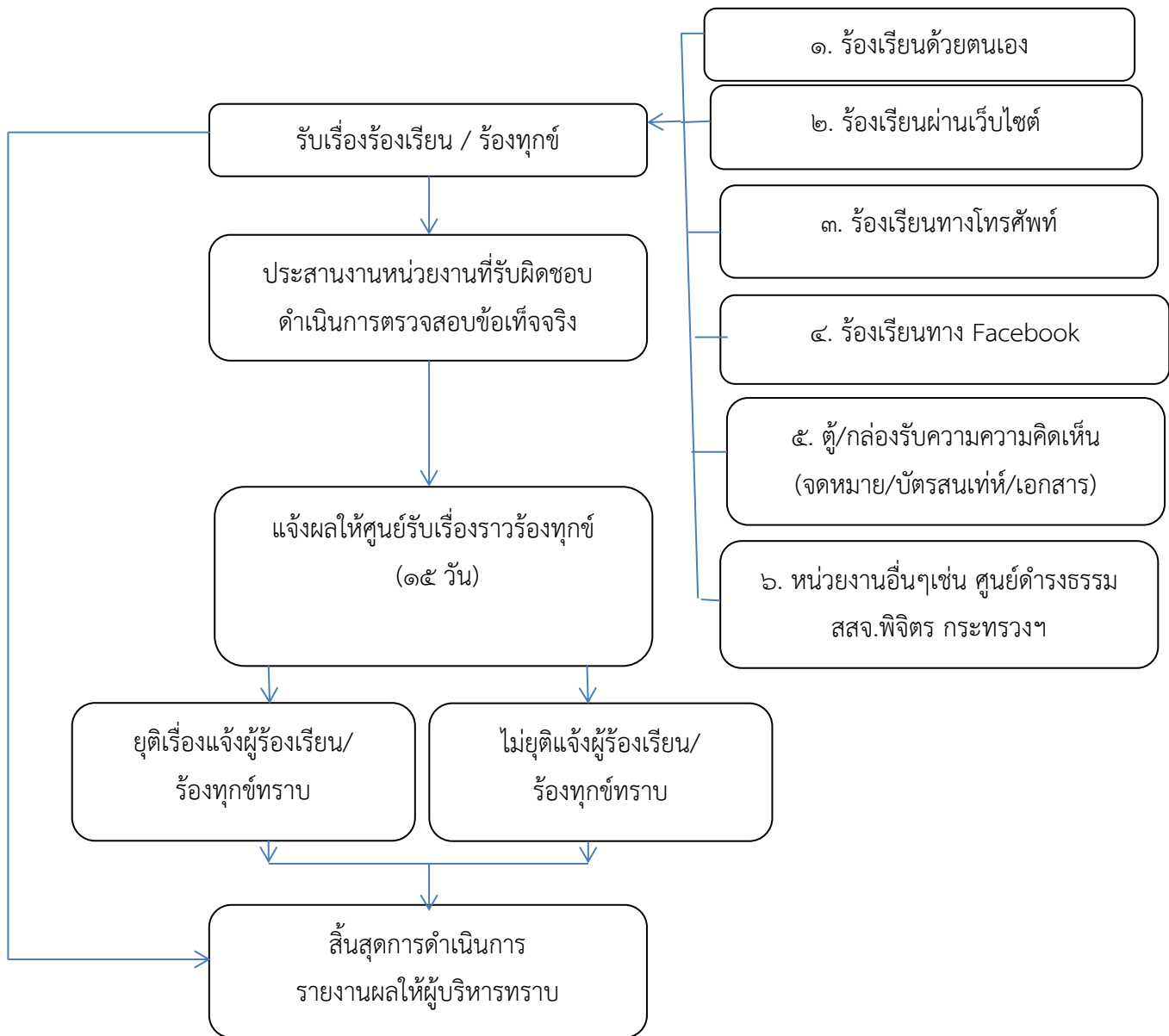
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบางมูลนาก (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๖๓๓๔๐๙
๕. ร้องเรียนทาง Face Book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางมูลนาก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	แจ้งผลภายใน ๑๕ วัน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ศูนย์ดำรงธรรม สสจ.พิจิตร	ทันทีที่รับเรื่อง	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน
๓. ตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานรายเดือน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางมูลนากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน ๒

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางมูลนาก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางมูลนากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จันท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็น
คำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)จันท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่

เดือน

พ.ศ.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางมูลนาก

ตามประกาศโรงพยาบาลบางมูลนาก

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางมูลนาก	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลบางมูลนาก วัน/เดือน/ปี ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ MOIT ๒ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :</p> <p>๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน ๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน ๑๔. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ) ๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔) ๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในรอบแนวทาง ๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดง ความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่ ๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (แบบ สขร. ๑)</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>บุษผา สารผล (นางสาวบุษผา สารผล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>วิศิษฐ์ อภิสวัสดิ์วิทยา (นายวิศิษฐ์ อภิสวัสดิ์วิทยา) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>วิทยา ภูมิไพบูลย์วงศ์ (นายวิทยา ภูมิไพบูลย์วงศ์) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	