

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป / การจัดซื้อจัดจ้าง)

โรงพยาบาลบ้านฉาง

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบ้านฉาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการ ประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านฉาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านฉาง

หลักการและเหตุผล

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการ ดำเนินการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงานและเป็นระบบสำคัญในการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับ บริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการ ให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคุณภาพบริการและการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับ ความปลอดภัยและพึงพอใจในการให้บริการ

การจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของ โรงพยาบาลบ้านฉางเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย เป็นองค์กรคุณธรรม มีความ โปร่งใส ภายใต้คำนิยามของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข “MOPH” เพื่อประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบ สุขภาพยั่งยืนต่อไป อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกัน การทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการ ร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การ ดำเนินการของโรงพยาบาล

“เรื่องร้องเรียน”หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ได้แก่ พฤติกรรมบริการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือโดย ทุจริต ความไม่ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลและ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และต้องมีการระบุชื่อที่อยู่ หรือเบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/

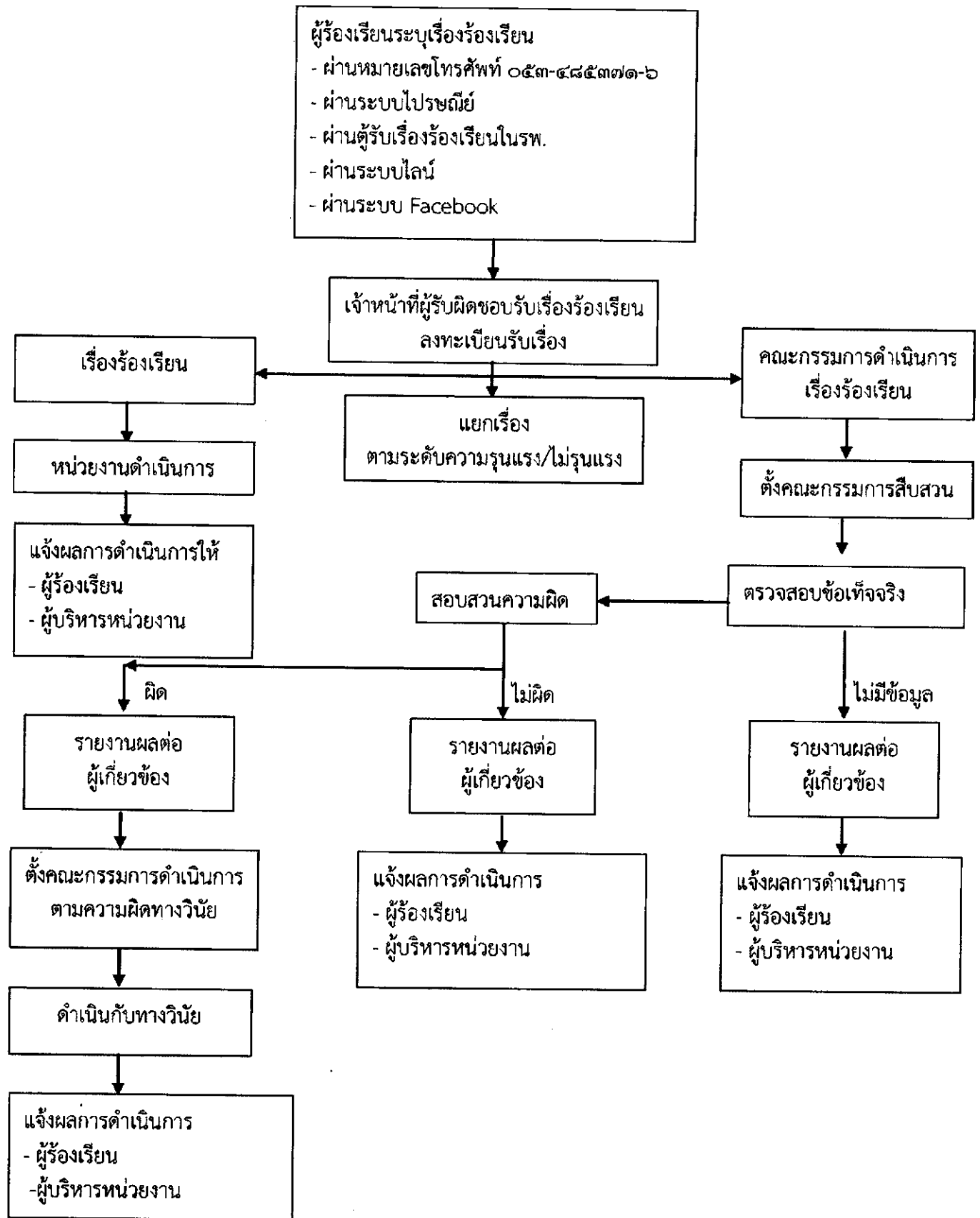
ร้องทุกข์..

ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนทน่ที่ใส่กล่องรับความคิดเห็น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ ทางสื่อ ลังคมออนไลน์ เป็นต้น

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ -๑๖.๓๐ น.

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
ใบร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

วันที่เดือน พ.ศ

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านฉาง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้งความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ความคิดเห็น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)



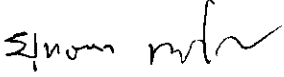
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง.....	
วัน/เดือน/ปี..... ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔.....	
หัวข้อ..... MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล ๑. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันของโรงพยาบาลบ้านฉาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๕. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
Link ภายนอก www.Banchanghospital.net	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวภารดี เจิมพิพัฒน์) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวน้ำเพชร แสงวรรณกุล) รักษาการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายยุทธนา เวชเวโรจน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔	