

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

วัน/เดือน/ปี : 14 ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามกระบวนการ ITA MOIT ๒

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สำเนาบันทึกข้อความ โรงพยาบาลบางระกำ ที่ พล ๐๓๓๒.๓๐๙/๓๒ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามกระบวนการ ITA MOIT ๒

๒. สำเนาเอกสารแนบตามกระบวนการ ITA MOIT๒

Link ภายนอก : เว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางระกำ <http://www.bkhospital.go.th>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายกฤษณานันท์ บุญคง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายเกิดชัย เครือยา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศ

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบางระกำ

ที่ พส.๐๐๓๒.๓๐๙/๓๒

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลตามกระบวนการ ITA MOIT

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

โรงพยาบาลบางระกำ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ จัดทำเอกสารสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment Assessment : MOIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบไปด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วยชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ช่างประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๑.๙ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๑.๑ ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๑.๑๑ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๑.๑๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๒

๑.๑๓ ข้อบังคับสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๐

๑.๑๔ อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน

๑.๑๕ จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct)

๒. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๓. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๔. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๕. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๖. หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๘. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๙.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)

๙.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๙.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

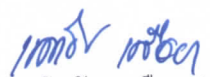
๙.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความสามารถในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่

๙.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (แบบ สขร.๑)

๑๐. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๑. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)(ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายเกิดชัย เครือยา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์



(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
(Complaint Management Standard
Operation Procedure)



โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลบางระกำ

ผู้รับผิดชอบ	
	(นางเดือนรุ่ง ชุนใจดี) หัวหน้าพยาบาล
ผู้อนุมัติ	
	(นายภูวตล พลพวก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๒

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบใน การให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สุขภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระดับข้อร้องเรียน	๒
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓ - ๕
ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๖

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลกมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางระกำจังหวัดพิษณุโลกตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลบางระกำผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๔. ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับ ความเดือดร้อน แต่ติดต่อ มาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของโรงพยาบาล	-ข้อเสนอแนะ ว่า ห้องน้ำสะอาด - ชื่นชมว่าให้บริการดี	ไม่เกิน ๓ วันทำ การ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ของโรงพยาบาล	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำ การ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน ของโรงพยาบาลเพียง หน่วยเดียว	- การเรียกร้องให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสของ การ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียน เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ หรือ ตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่อง นั้น ๆ	-โรงพยาบาล - สปสช -กระทรวง

๕.รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาระดับของข้อร้องเรียนดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางระกำ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๗๐ ต่อ๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรง ธรรม ,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการ สุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยงทั่วไป (Non Clinical Risk) โรงพยาบาลบางระกำ ในหัวข้อ I. ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน (ศูนย์สันติ)

๓.๒ กรณี ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลดำเนินงาน แก่ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของ โรงพยาบาล.เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม ,ร้องขอ ข้อมูล , การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ ส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่อง ร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการ เบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒วันทำการ และ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียน ต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบอุบัติการณ์ของการบริหารความเสี่ยง ให้ส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถ โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

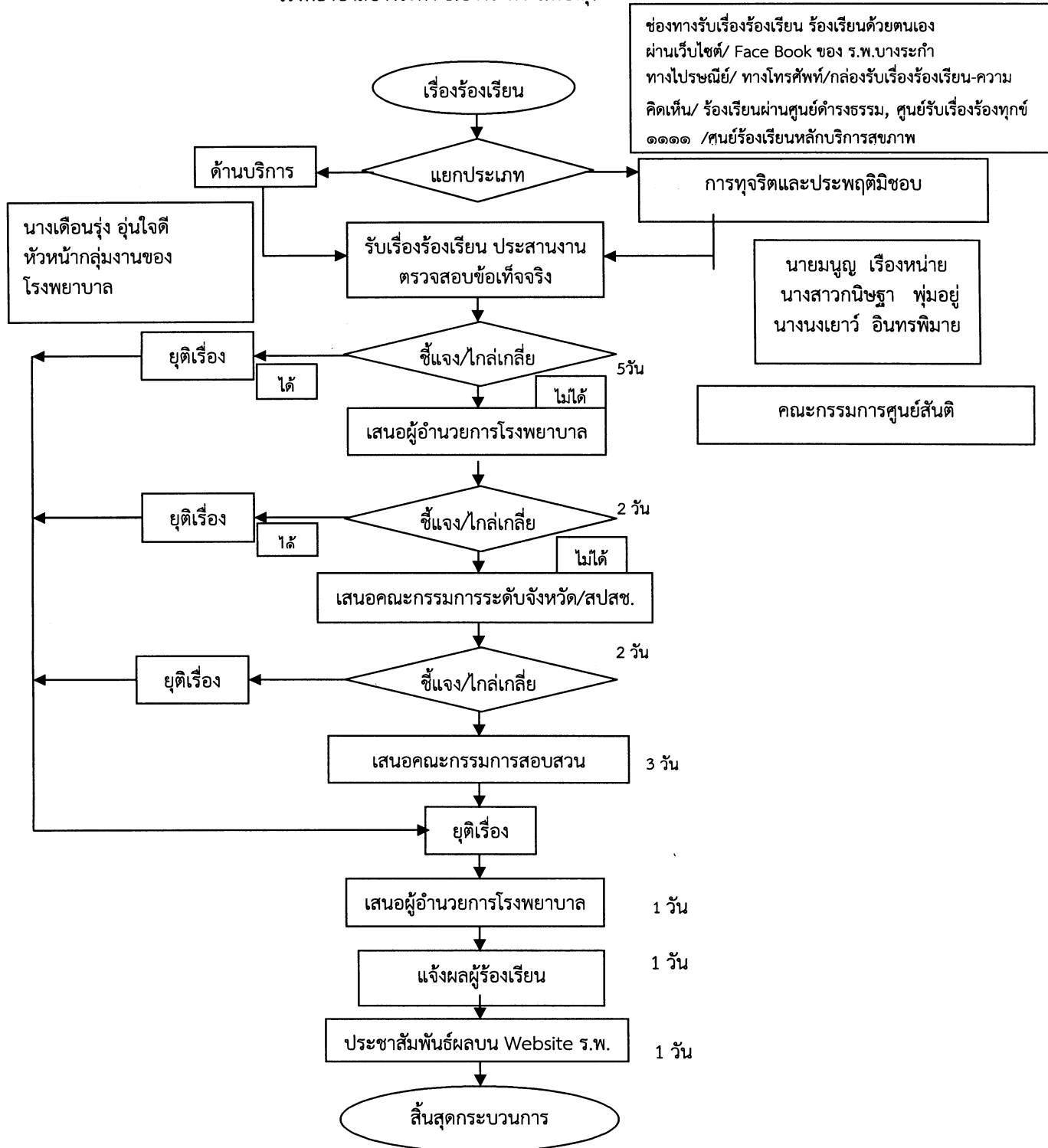
๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับใบอุบัติการณ์ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน)

(๗) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางระกำ อ.บางระกำ จ.พิษณุโลก





คำสั่งโรงพยาบาลบางระกำ
ที่ ๑๕๒ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์สันติ

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยุติธรรมและโปร่งใส จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลเป็นคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาของผู้รับบริการทุกประเภท ดังต่อไปนี้
แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ	ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์	กรรมการ
๓. หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	กรรมการ
๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	กรรมการ
๕. หัวหน้างานกลุ่มงานการพยาบาลทุกหน่วย	กรรมการ
๖. หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กรรมการ
๗. หัวหน้ากลุ่มงานรังสีวิทยา	กรรมการ
๘. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๙. หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	กรรมการ
๑๐. หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	กรรมการ
๑๑. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กรรมการ
๑๒. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้บริการรับเรื่องข้อข้องใจ ความบาดหมาง ความไม่สบายใจ ของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
๒. ดำเนินการช่วยเหลือ แนะนำ ตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยและต่อรอง ตลอดจนการให้คำแนะนำและปรึกษา กรณีที่ยุติปัญหาไม่ได้ต้องเสนอต่อผู้มีอำนาจตามลำดับ
๓. ลงบันทึกกิจกรรมและผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
๔. จัดทำวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวมถึงกิจกรรมการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร

แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. นายภูวดล พลพวก	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ	ประธานกรรมการ
๒. นายมนูญ เรืองหน่าย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธาน
๓. น.ส.กนิษฐา พุ่มอยู่	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายพัลลภ มนเดชา	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการ
๕. นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๕. นางนงเยาว์ อินทรพิมาย	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้บริการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตนำเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระ
๓. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือดำเนินการตามข้อสั่งการและติดตามความก้าวหน้า
๔. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ
๖. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ (รายเดือน/รายปี)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลบางระกำ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2564
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบางระกำ ตำบลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

วัน/เดือน/ปี : 8 มีนาคม 2564

(ระยะเวลาที่ต้องการเผยแพร่กรณีต้องการให้ข้อมูลแสดงอยู่ตลอดเวลาไม่ต้องระบุวันสิ้นสุด)

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านทางเว็บไซต์ฯ ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Compliant Management Standard Operation Procedure)

.....
.....
.....
.....

Link ภายนอก : ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางระกำ <http://www.bkhospital.go.th/bkh2/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวกนิษฐา พุ่มอยู่)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ
วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 64

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวีรวัฒน์ เพ็ชรคง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 64