



ปี ๒๕๖๒

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการบริการ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลน่านน้อย ต.ศรีสะเกษ อ.น่านน้อย จ.น่าน โทรศัพท์ ๐๕๔๗๘๙๐๘๙
โทรสาร ๐๕๔๗๘๙๒๐๙

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการรับบริการและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลน่าน้อย จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลน่าน้อย ทั้งในเรื่องร้องเรียน การรับบริการ และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลน่าน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลนานาชาติ	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการรับบริการ	๑-๒
๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือทุจริตประพฤติดมิชอบ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
ค่างาคัดความ	๓-๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

โรงพยาบาลน่านน้อย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลน่านน้อยเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลน่านน้อย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลน่านน้อยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลน่านน้อยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลน่านน้อย

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องการรักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือ ทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมี การกั๊พ หรือทำให้เสียชีวิต

-ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับ หัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทั้งนี้

-โรงพยาบาลน่านน้อย จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทั้งนี้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้ว่าการโรงพยาบาลน่านน้อยรับทราบ

-ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รับผิดชอบปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน ๑ วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และทุจริตประพฤติดมิชอบ

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้าฝ่ายบริหาร จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องบริการถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือทุจริตประพฤติดมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลน่านน้อยจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง หรือทุจริตประพฤติดมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลน่านน้อย โทรศัพท์ ๐๕๔๗๘๘๐๘๘

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องเบอร์ ๑๓ โรงพยาบาลน่านน้อย ๑๑๐ หมู่ที่ ๖ ตำบลศรีชะเกษ อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่าน

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ
- ๔) web. www.nanoihospital.com
- ๕) โทรศัพท์ ๐๕๔๗๘๘๐๘๘
- ๖) line : รับเรื่องเรียนรพน่านน้อย

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/

การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลน่าน้อย ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/

การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/

เว็บไซต์/ (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

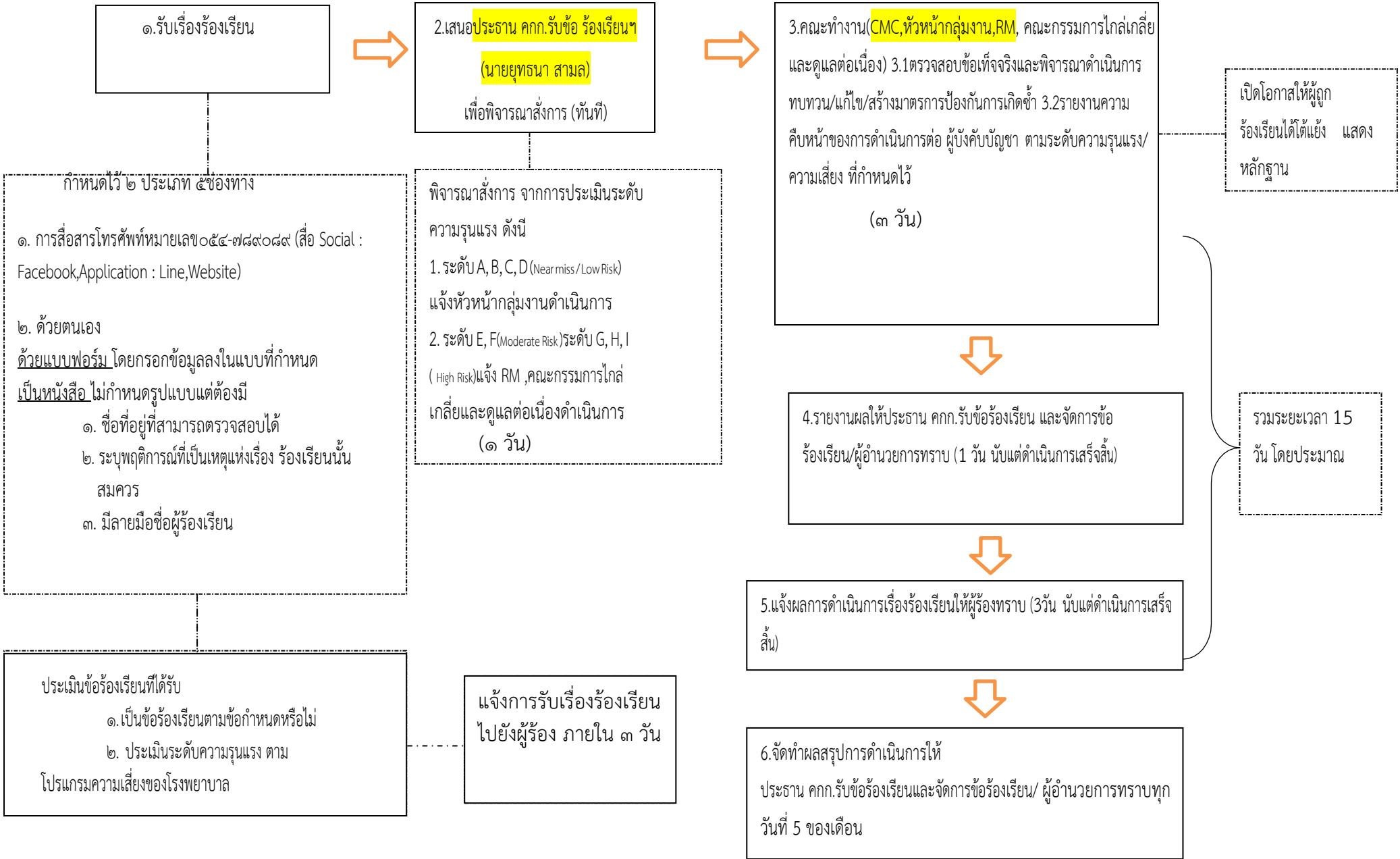
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน้อย



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำ าค าสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ค าเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามค าสั่งโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ เพื่อความ สะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ค าเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ ก หนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ โรงพยาบาลน่าน้อย	ทุกครั้งที่ม ผู้ร้องเรียน	ภายใน๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔๗๘๘๙๐๘๘๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบค ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบค ร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลน่าน้อย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

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

ต.บถ.....อ.ภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลน่าน้อย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินยิตรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอสงเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่ ๑)

..... จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒) ที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน้อย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. เรื่อง

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลน่าน้อย พิจารณา คำนึงการช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ที่..... ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นค ร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลน่าน้อย

อำเภอ น่าน้อย จังหวัดน่าน ๕๕๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน้อย

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลน่าน้อย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่

.....และโรงพยาบาลน่าน้อย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลน่าน้อย

และได้มอบหมาย

ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลน่าน้อย

และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล

โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทร.

๐๕๔๗๘๙๐๙๐

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลน่าน
อำเภอ น่าน จังหวัดน่าน ๕๕๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างอิง หนังสือ รพ.น่านน้อย ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑ /..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่โรงพยาบาลน่านน้อย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลน่านน้อยได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดั่งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

หมายเหตุ

โรงพยาบาลน่านน้อยจะรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน วัน ๑๕

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๔๗๘๘๐๘๐



คำสั่งโรงพยาบาลน่าน้อย

ที่ ๐๐๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลน่าน้อย

เพื่อให้การจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลน่าน้อยเป็นไปตามการดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นในการปราบปรามการทุจริตตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคบริการ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้างานทันตกรรม | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้างานเทคนิคการแพทย์ | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้างานรังสีวิทยา | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้างานกายภาพบำบัด | กรรมการ |
| ๑๐. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา ถิ่นกรอง ศึกษาข้อมูล นานากาหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาล นาน้อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางวิษณุ มงคลคำ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย



คำสั่งโรงพยาบาลน่าน้อย

ที่ ๐๐๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่มุ่งเน้นในการปราบปรามการทุจริตตามแผน ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานด้วยหลัก ธรรมมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

การตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงเป็นกระบวนการตามหลักธรรมาภิบาลอย่างหนึ่ง ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลน่าน้อย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ และมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย | ประธานกรรมการ |
| ๒. ตัวแทนแพทย์ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้างานทันตกรรม | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคบริการ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ โดยมี |
| บทบาทหน้าที่ ดังนี้ | |

๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) รวบรวมข้อมูล/ปัญหา กรณีมีความขัดแย้ง/ข้อร้องเรียน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหา

๓) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

๖

เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย

ที่ พง ๐๐๓๒.๓.๕.๑/

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ตามคำสั่งโรงพยาบาลน่าน้อย ที่ ๐๐๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ไปแล้ว นั้น

คณะกรรมการฯ ชุดดังกล่าว ได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตาม กระบวนการหลักธรรมาภิบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๑) ไตรมาสที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐-๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๐ โรงพยาบาลน่าน้อยรับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป จ นวน ๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของแพทย์ และคณะกรรมการฯ ได้ เดินทางไปพบผู้ร้องเรียนที่บ้านด้วยตนเอง และเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และไม่มีข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด
 - ๒) ไตรมาสที่ ๒ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัด จ้างแต่อย่างใด
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเสาวลี รอดการ) กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรับผู้ร้อง

งเรียน/ร้องทุกข์

ความเห็นผู้ อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

มอบฝ่ายบริหารทั่วไป ปิดประกาศและประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน และน ำขึ้น Wbe site ของหน่วยงานต่อไป



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่าน้อย

ที่ พง ๐๐๓๒.๓.๕.๑/

วันที่

เรื่อง ขออนุญาตจัดทำ Facebook ในนามของโรงพยาบาลน่าน้อย เพื่อแจ้งกิจกรรมต่าง ๆ ของ
โรงพยาบาลฯ ให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ด้วยโรงพยาบาลน่าน้อย ได้รับมอบหมายให้ ร่องในการจัดส่งข้อมูลตามแบบส ารวจ
ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidencebased Integrity & Transparency Assessment) ในการดำเนินงาน ITA มีความจำเป็นต้องสื่อสารสัมพันธ์งานด้านต่าง
ๆ ของโรงพยาบาลฯ ให้ประชาชนรับทราบ ปัจจุบัน โรงพยาบาลน่าน้อยยังไม่มี Website ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงขออนุญาตจัดทำ Facebook ในนามของ
โรงพยาบาลน่าน้อย และขออนุญาตลงประกาศกิจกรรม งานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลฯ ให้ประชาชนและ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลฯ รับทราบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบุญยพล แสงแก้วสันติสุข)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

อนุญาต และให้ฝ่ายบริหารทั่วไป ลงประกาศและประชาสัมพันธ์
กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลฯ ให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบโดยทั่วกัน

