

หลักเกณฑ์/ขั้นตอน การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

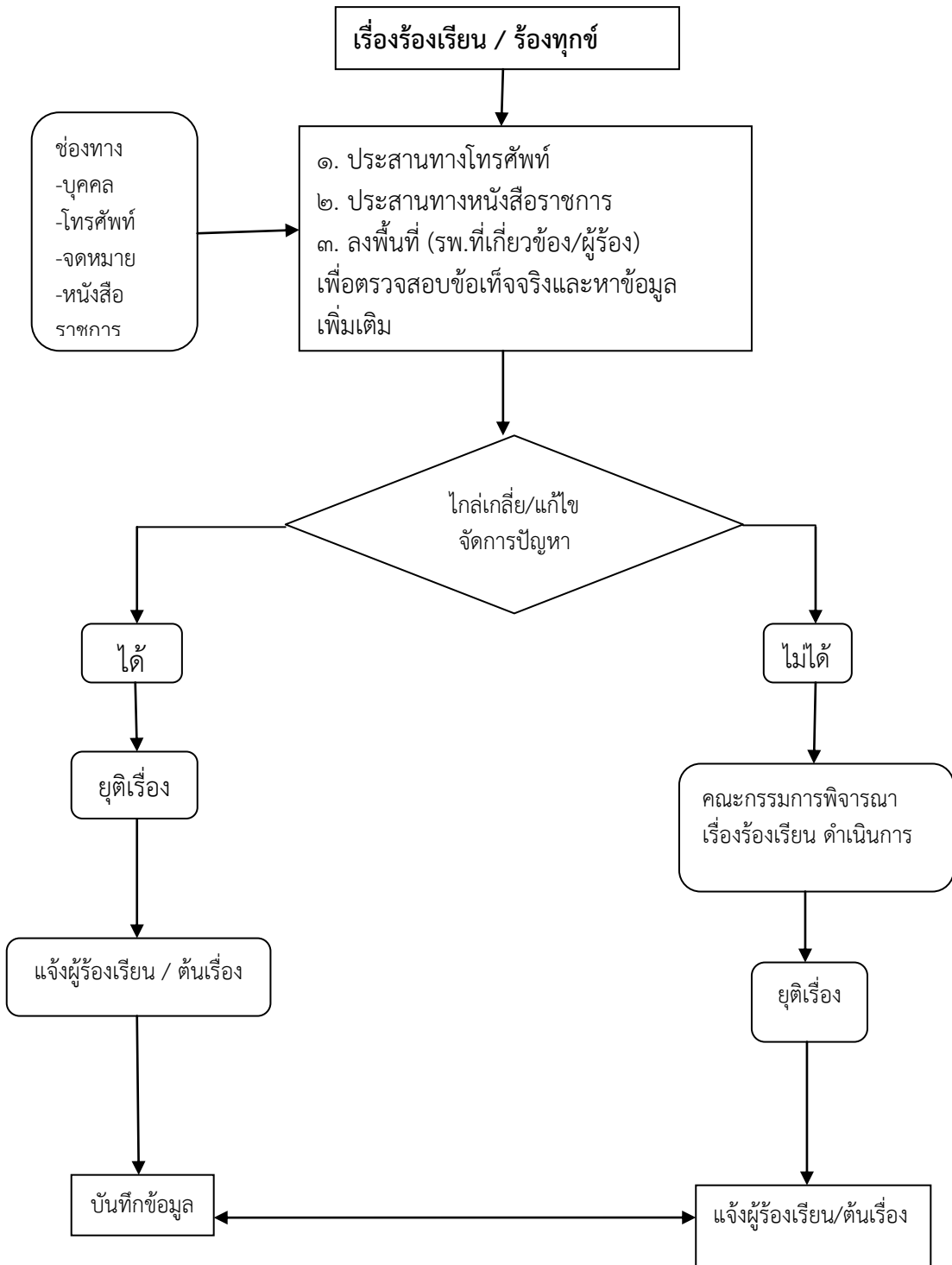
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

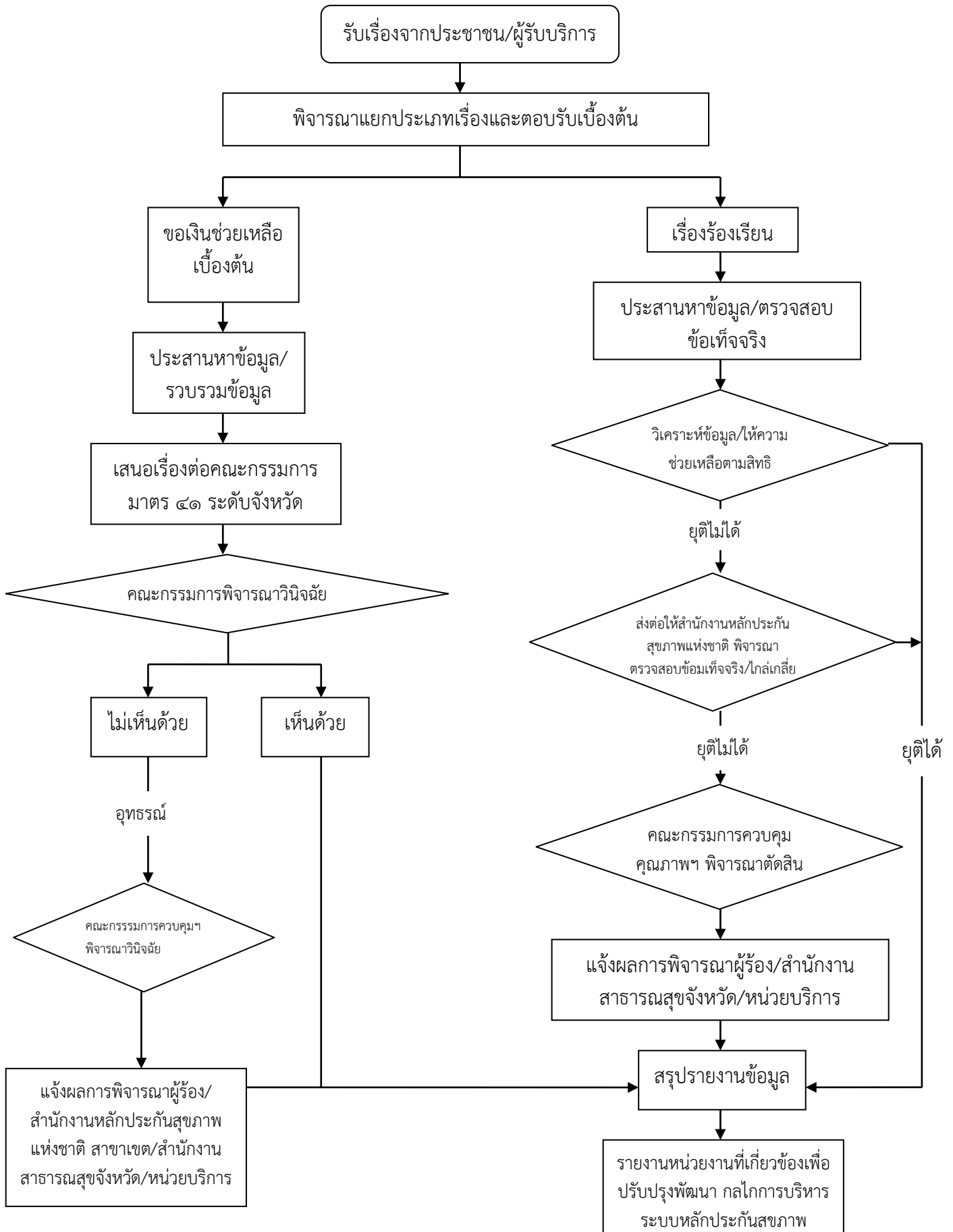
ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับความรุนแรง		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือนร้อนแต่มาติดต่อเพื่อ ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการ ให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการและ สถานที่	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือนร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือนร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียวต้อง อาศัยทีมไกล่เกลี่ย และ คณะกรรมการบริหารใน การแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียต่อชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟ ซบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ เรื่องร้องเรียน
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือนร้อน และร้องเรียน ต่อสื่อมวลชนหรือ ผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัดหรือมีการฟ้องร้อง เกิดขึ้น	การร้องเรียนให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ เรื่องร้องเรียน

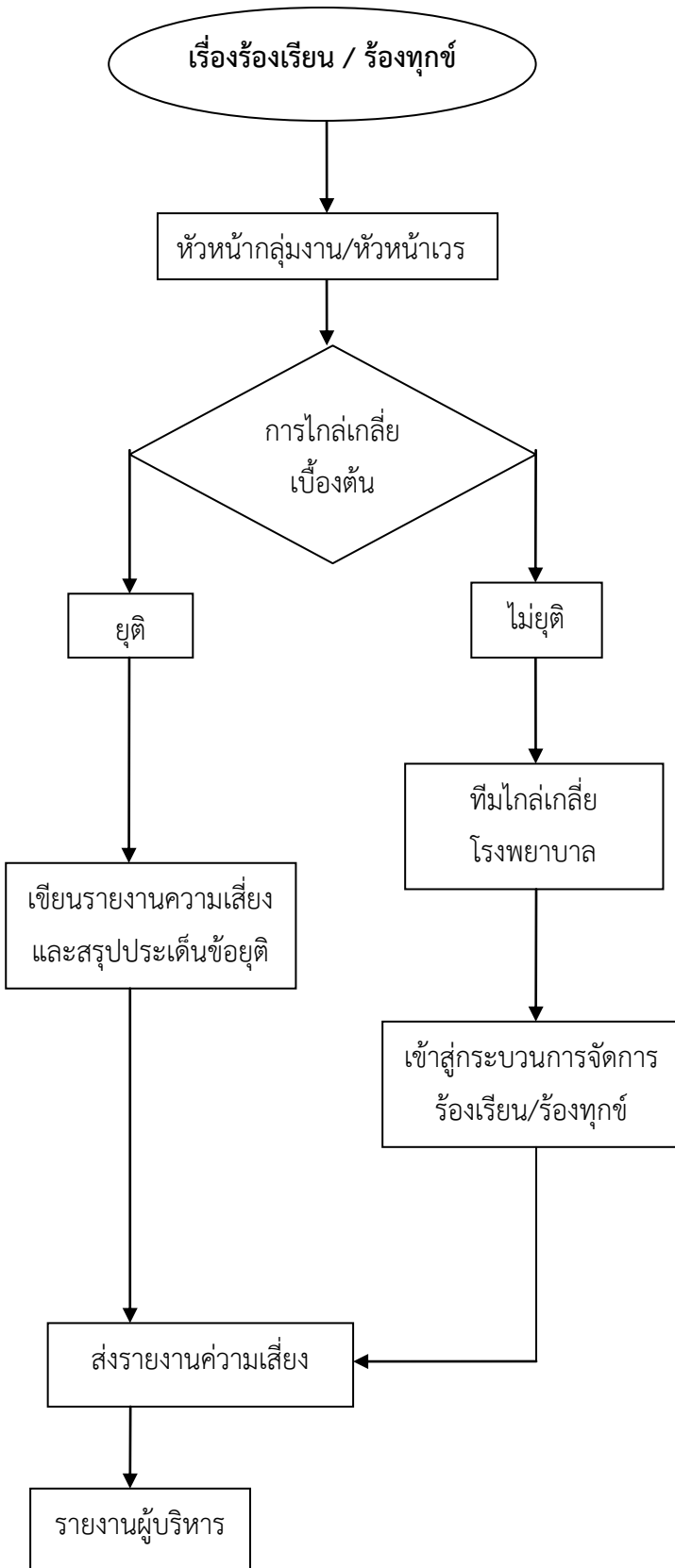
ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้นในจุดบริการ



เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือเหตุการณ์ที่มีโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดข้อร้องเรียน
- หากพบเหตุการณ์ให้แจ้งหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าเวร

หน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าเวร

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ยปัญหาเบื้องต้น
- หากข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ส่งต่อหรือประสานทีมไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล

ทีมไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล ตามลำดับรายชื่อดังนี้

๑. นางเบ็ญจวรรณ บุญพลอย ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๑๑๕ เบอร์โทร ๐๘๙-๒๔๙๗๓๓๓
๒. นางสาวนารีรัตน์ หน่อท้าว ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข เบอร์โทรภายใน ๑๓๔ เบอร์โทร ๐๘๐-๑๓๕-๑๙๑๐
๓. นายศุภวัฒน์ ปัทมวีรภรณ์ ตำแหน่งเภสัชกรชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๑๐๕ เบอร์โทร -
๔. นางสาวลลนา มีลาภ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๒๐๑ เบอร์โทร -
๕. นางสาวน้องนุช ฆวีนงค์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ เบอร์โทรภายใน ๑๓๗ เบอร์โทร ๐๘๖-๑๕๙๒๒๔๔

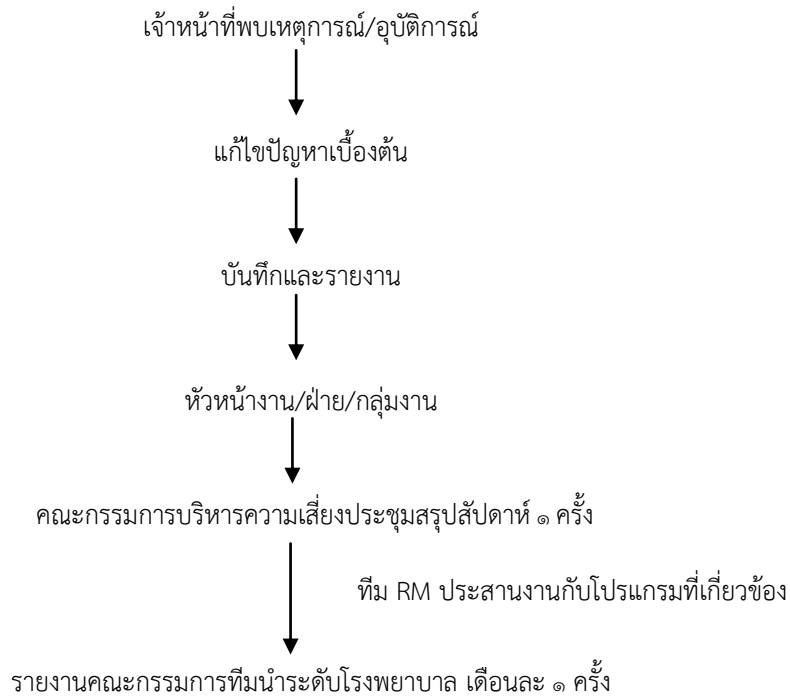
เข้าสู่กระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เขียนรายงานความเสี่ยง/ส่งรายงานความเสี่ยง

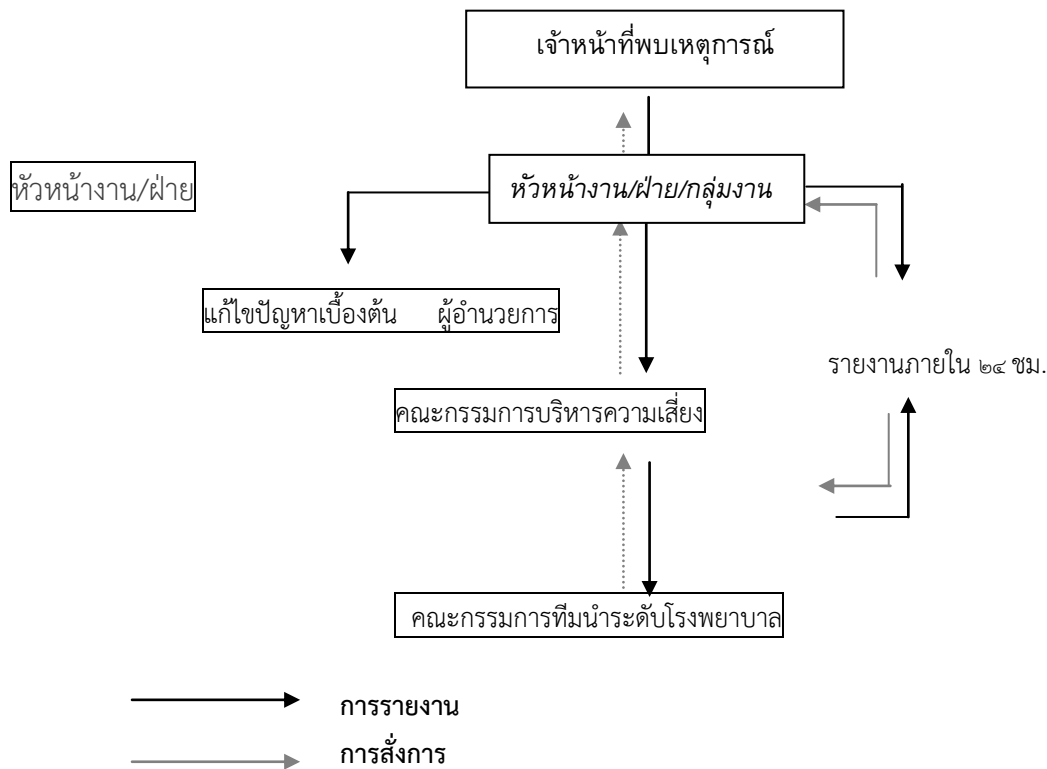
- เขียนรายงานเหตุการณ์และสรุปผลข้อยุติ
- ทีมความเสี่ยงรายงานให้ผู้บริหารรับทราบปัญหา

การรายงานและจัดการ เมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงไม่รุนแรง

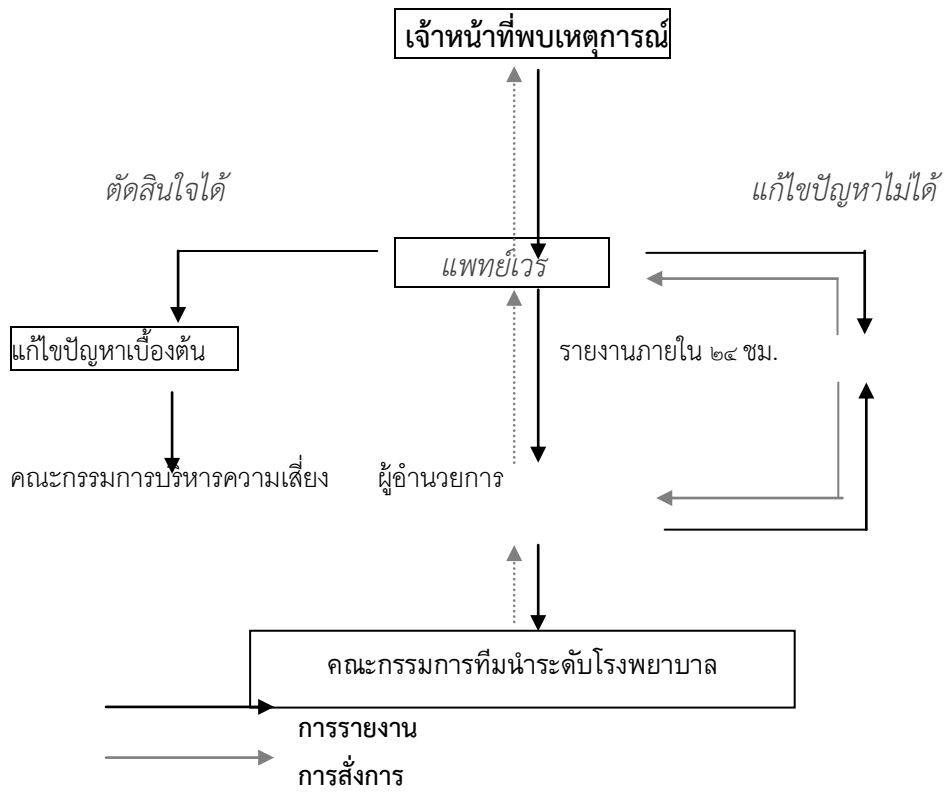


๗. การรายงานเมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงรุนแรง

๑. ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงในเวลาราชการ



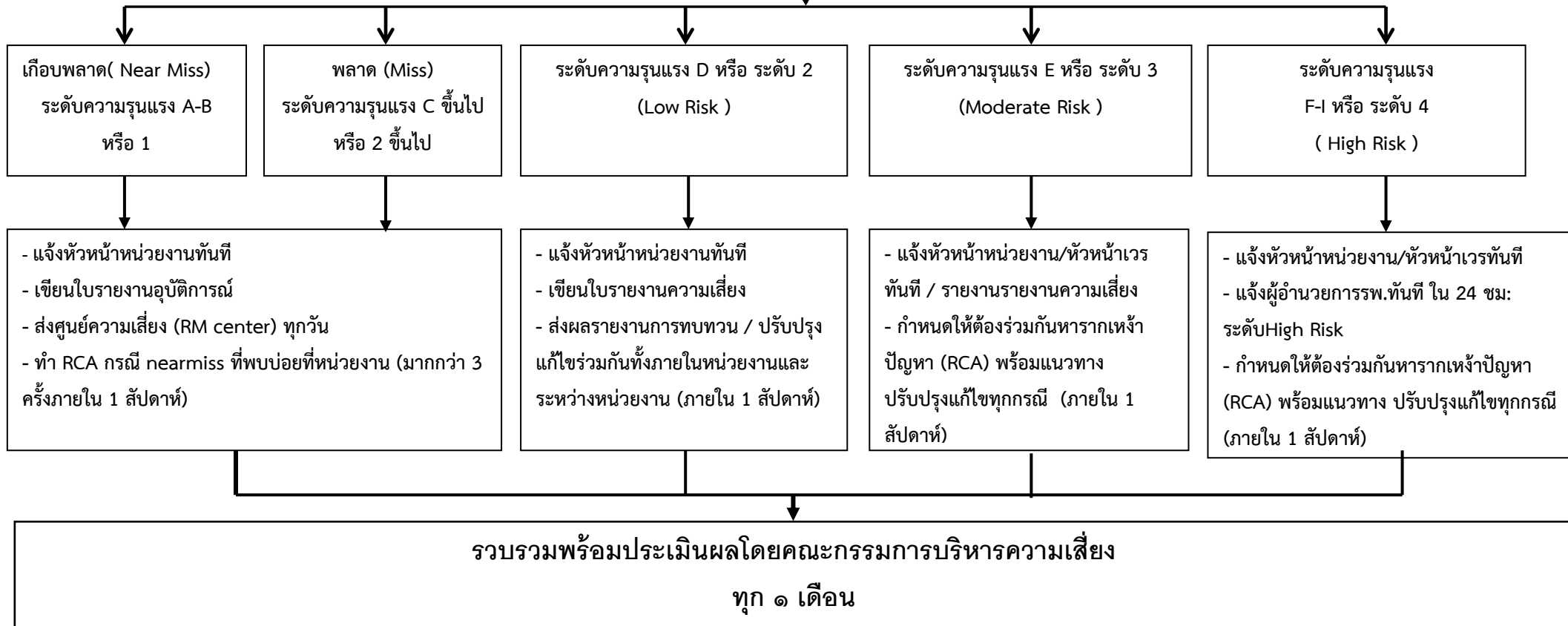
ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงนอกเวลาราชการ



8. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อเกิดอุบัติเหตุ / เหตุการณ์สำคัญ

วิเคราะห์ระดับความรุนแรง






แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (เอกสารแนบ)</p> <p>คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวสิริยานันท์ นาคสกุล)</p> <p>นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา</p> <p>วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายณพรัตน์ พันสมบัติ)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	