

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวสิริยานันท์ นาคสกุล)

(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

วันที่ ๒๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

วันที่ ๒๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายณพัทธ์ พันสมบัติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

หลักเกณฑ์/ขั้นตอน การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

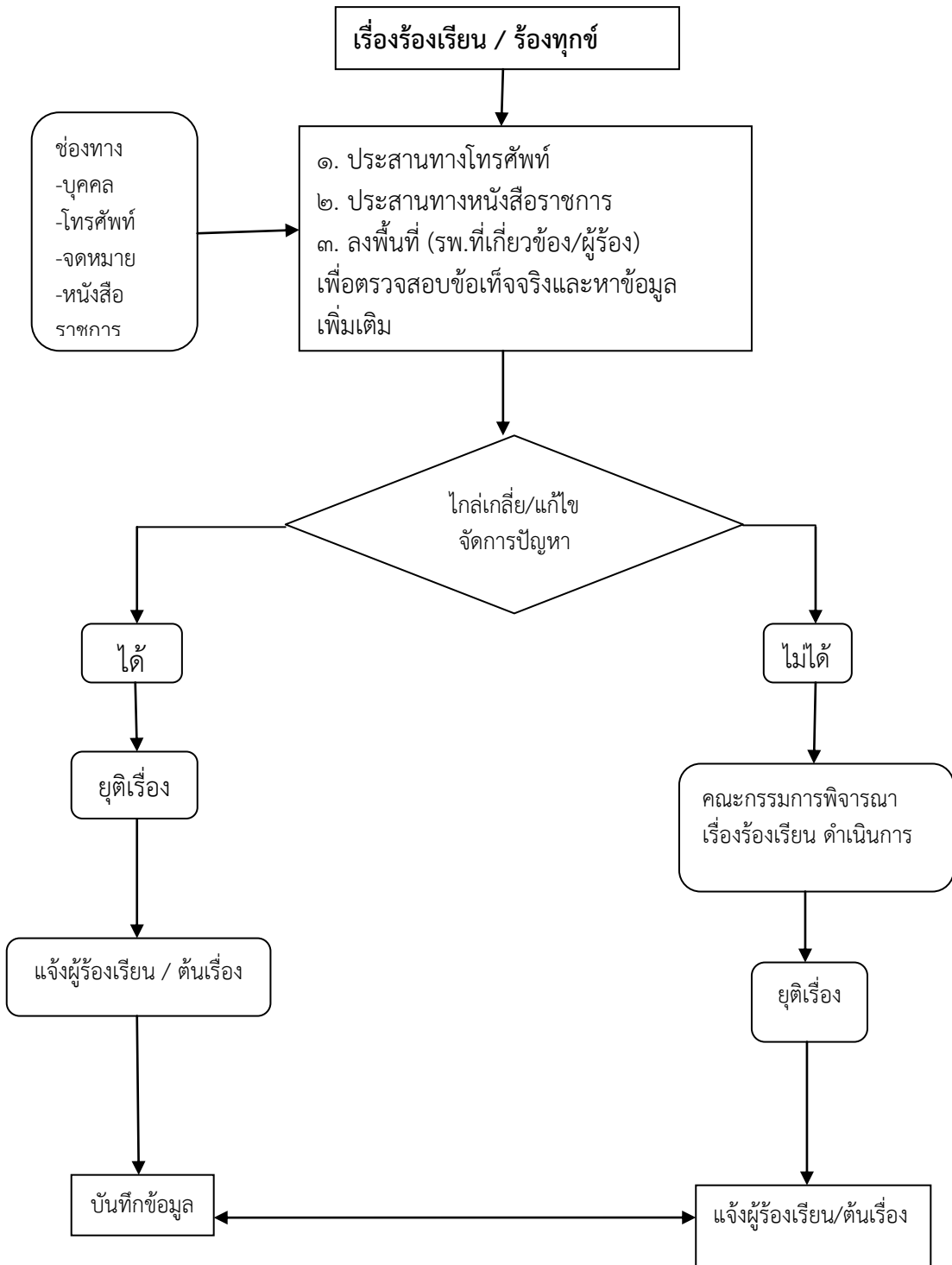
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

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

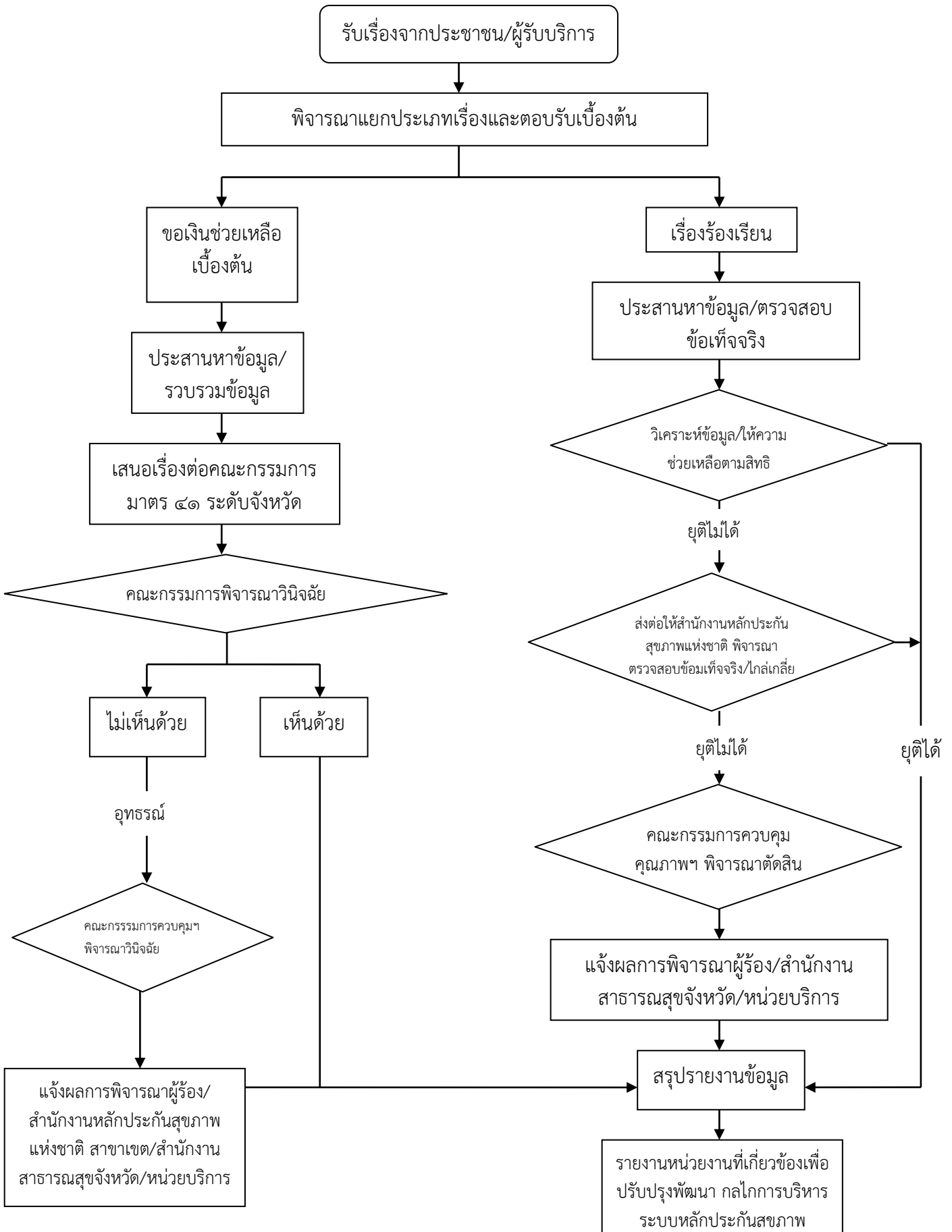
ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

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 พฤติกรรมกรให้บริการ 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

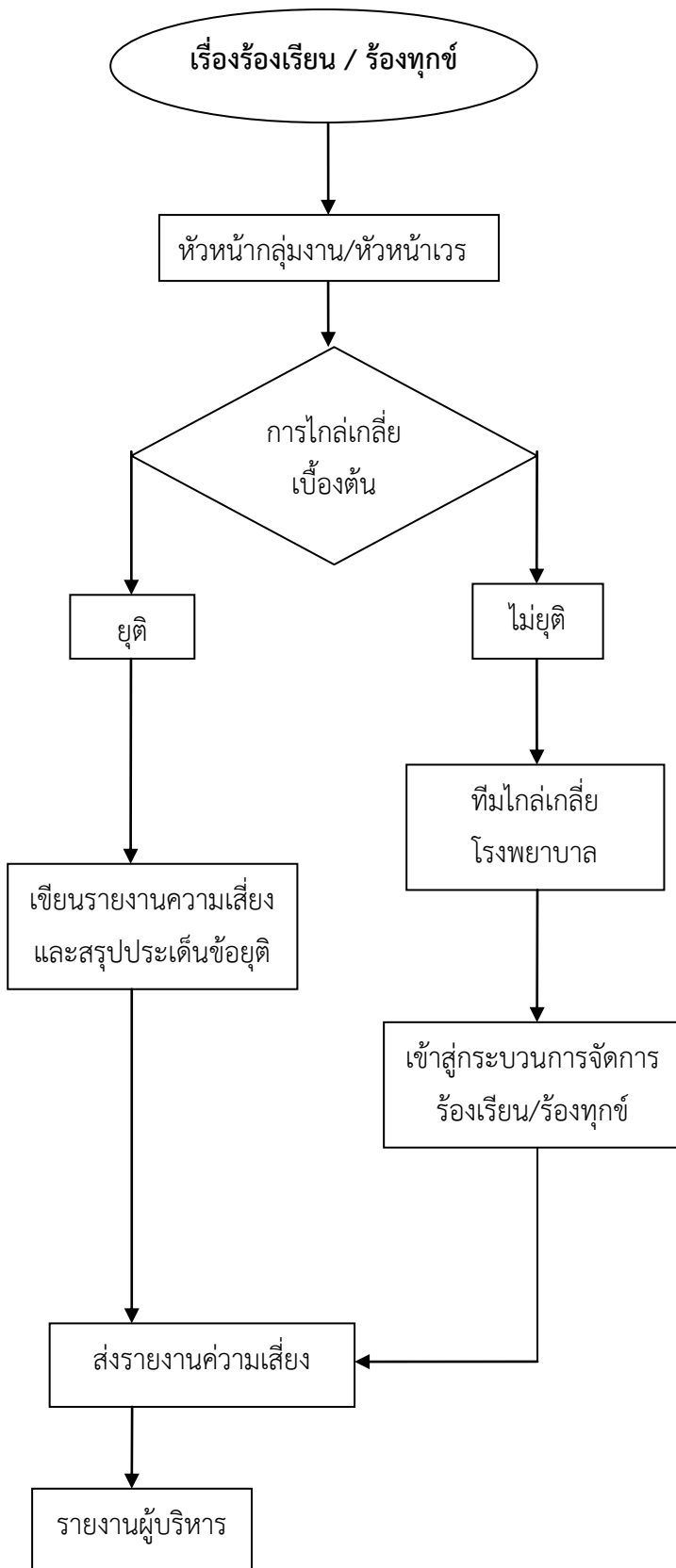
ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



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 ปัทมวีรณม์ ตำแหน่งเภสัชกรชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๑๐๕ เบอร์โทร -
๔. นางสาวลลนา มีลาภ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๒๐๑ เบอร์โทร -
๕. นางสาวน่องนุช ฆวีนงค์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ เบอร์โทรภายใน ๑๓๗ เบอร์โทร ๐๘๖-๑๕๙๒๒๔๔

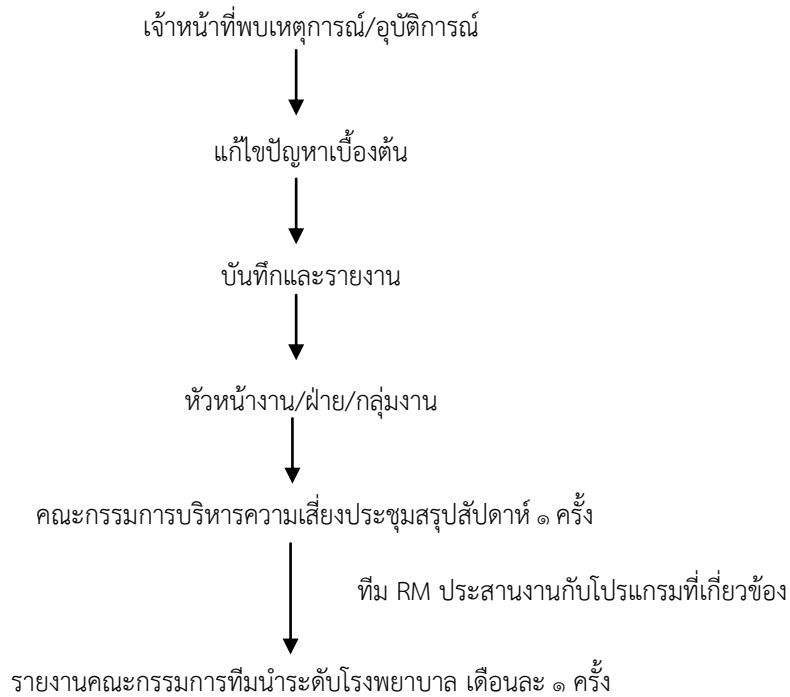
เข้าสู่กระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เขียนรายงานความเสี่ยง/ส่งรายงานความเสี่ยง

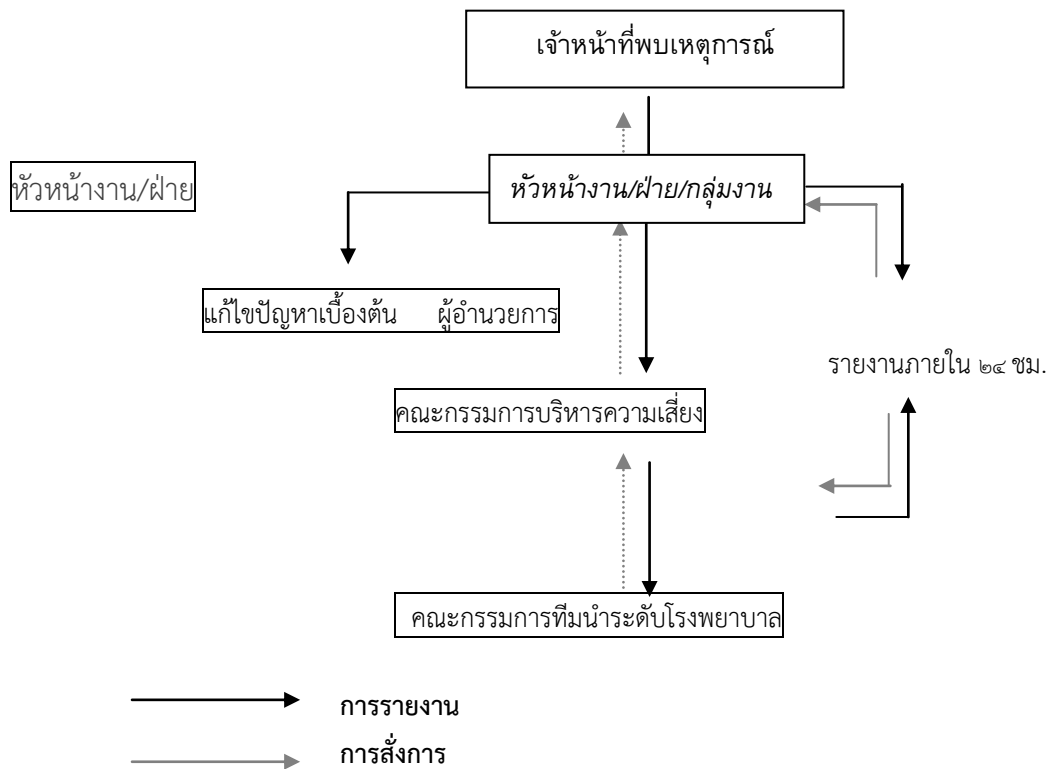
- เขียนรายงานเหตุการณ์และสรุปผลข้อยุติ
- ทีมความเสี่ยงรายงานให้ผู้บริหารรับทราบปัญหา

การรายงานและจัดการ เมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงไม่รุนแรง



๗. การรายงานเมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงรุนแรง

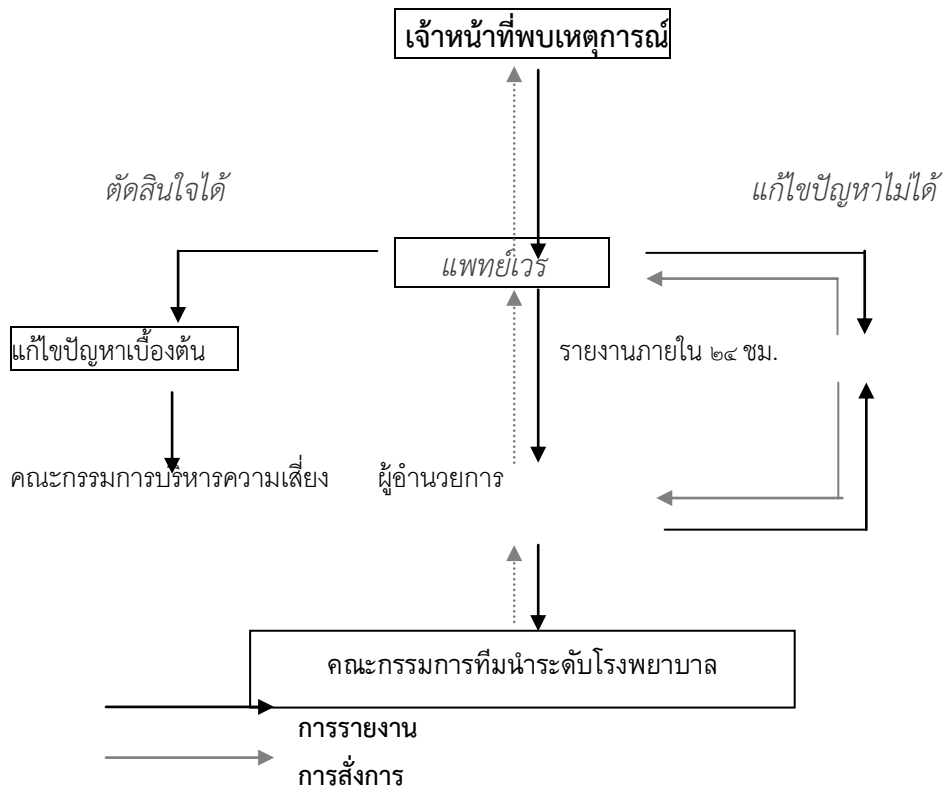
๑. ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงในเวลาราชการ



→ การรายงาน

→ การสั่งการ

ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงนอกเวลาราชการ



8. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อเกิดอุบัติเหตุ / เหตุการณ์สำคัญ

วิเคราะห์ระดับความรุนแรง

