

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (เอกสารแนบ)</p> <p>คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>Link ภายนอก : มี</p> <p>หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p><i>นายมรรควรรณ บุญชู</i></p> <p>(นายมรรควรรณ บุญชู)</p> <p>นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p><i>กิตติมา</i></p> <p>(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p><i>นพรัตน์ พันสมบัติ</i></p> <p>(นายนพรัตน์ พันสมบัติ)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	

หลักเกณฑ์/ขั้นตอน การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

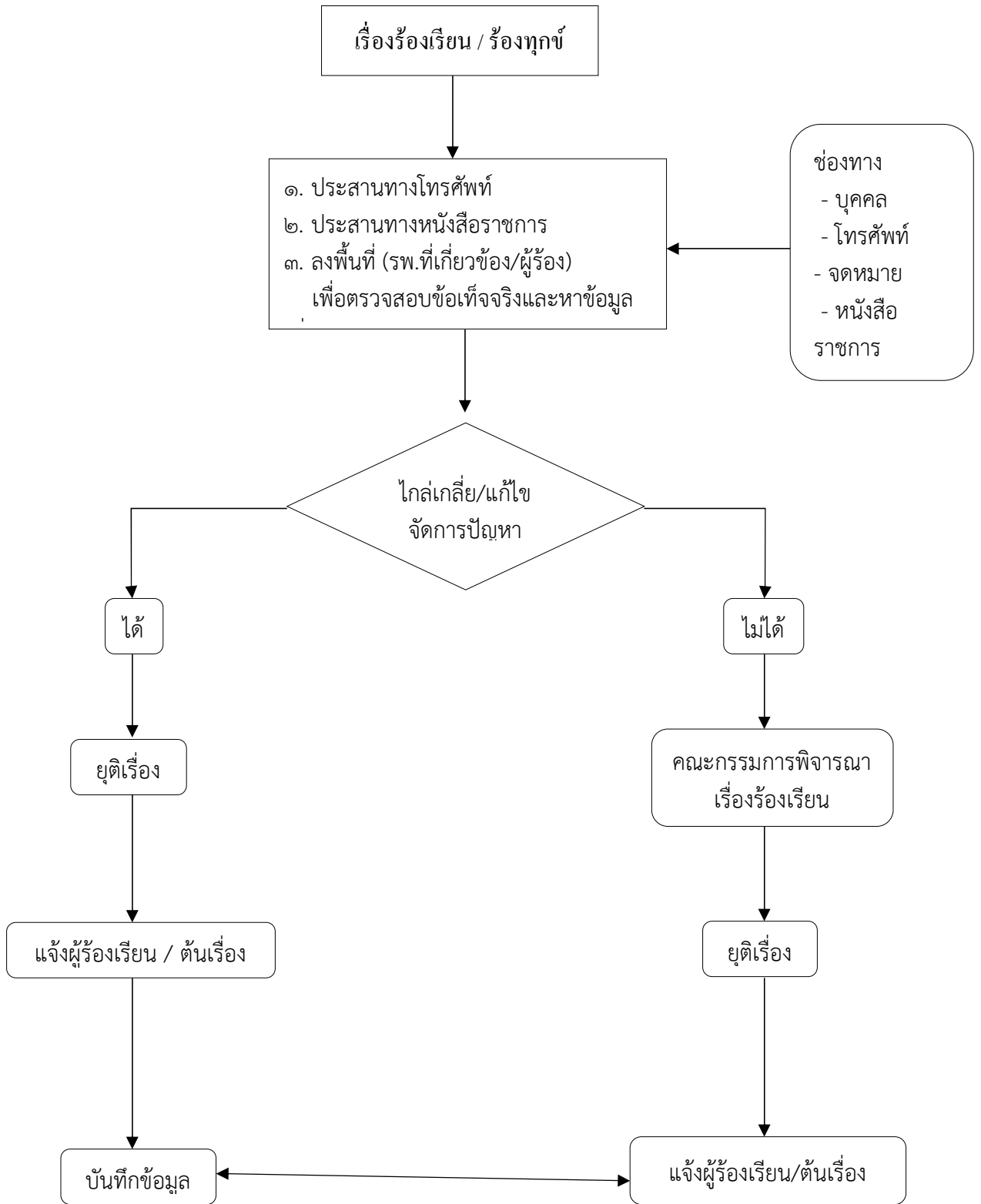
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

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

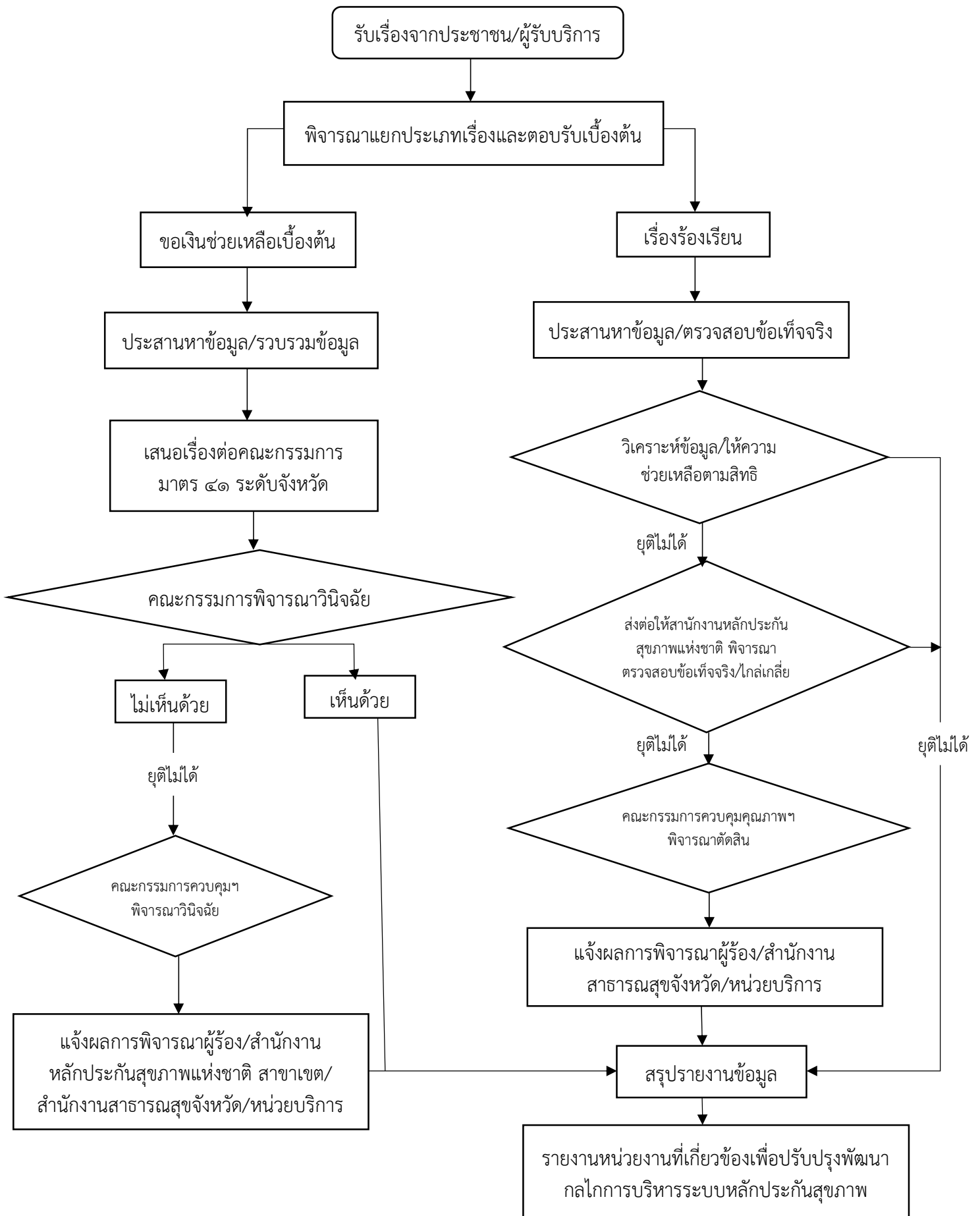
ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่มาติดเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการ การบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ เรื่องร้องเรียน
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมี การฟ้องร้องเกิดขึ้น	การร้องเรียนให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ เรื่องร้องเรียน

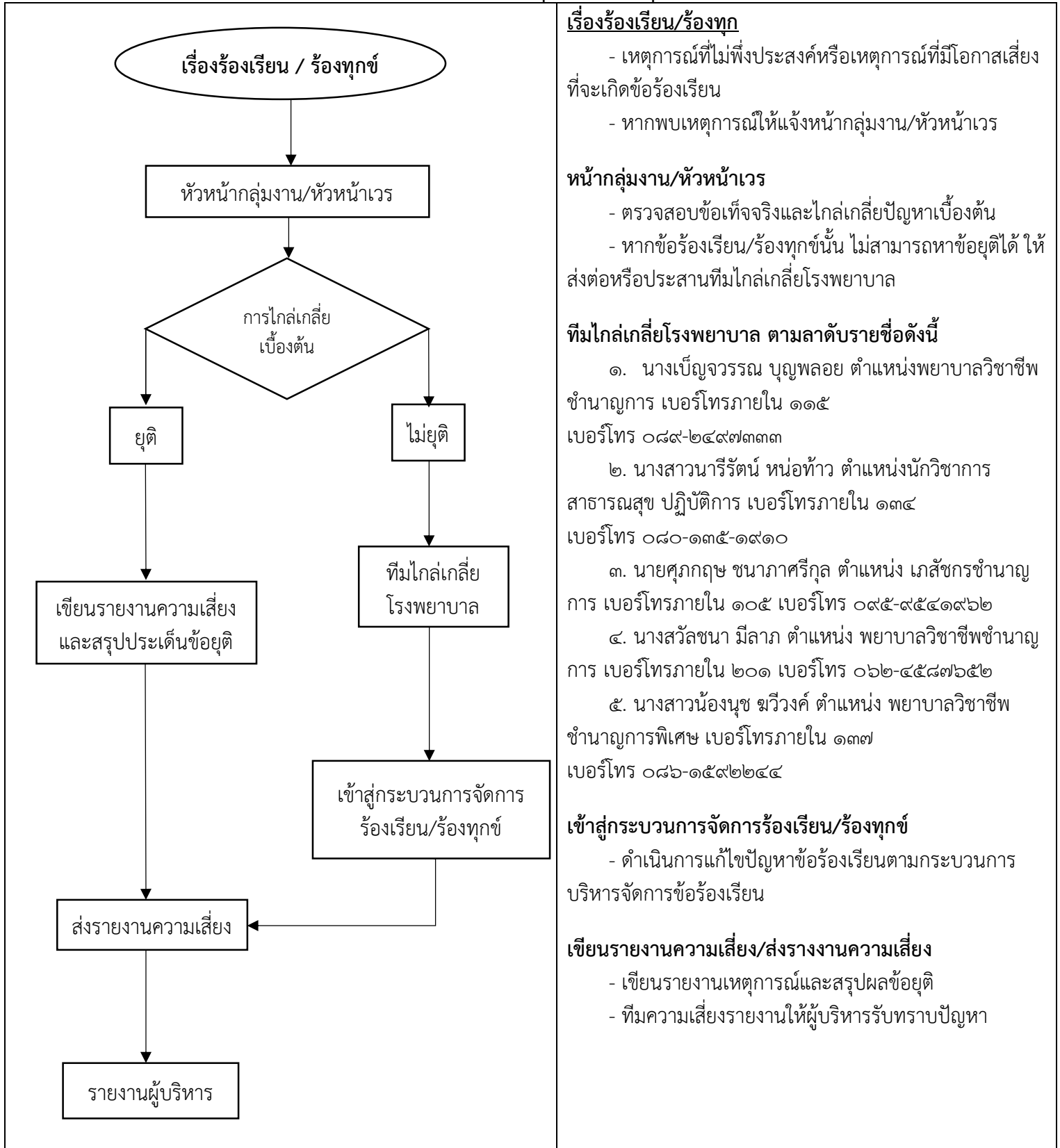
ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกเบื้องต้นในจุดบริการ



เรื่องร้องเรียน/ร้องทุก

- เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือเหตุการณ์ที่มีโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดข้อร้องเรียน
- หากพบเหตุการณ์ให้แจ้งหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าเวร

หน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าเวร

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ยปัญหาเบื้องต้น
- หากข้อร้องเรียน/ร้องทุกขั้นนั้น ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ส่งต่อหรือประสานทีมไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล

ทีมไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล ตามลำดับรายชื่อดังนี้

๑. นางเบญจวรรณ บุญพลอย ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๑๑๕ เบอร์โทร ๐๘๙-๒๔๙๗๓๓๓
๒. นางสาวนารีรัตน์ หน่อท้าว ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติการ เบอร์โทรภายใน ๑๓๔ เบอร์โทร ๐๘๐-๑๓๕-๑๙๑๐
๓. นายศุภกฤษ ชนาภาศรีกุล ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๑๐๕ เบอร์โทร ๐๙๕-๙๕๔๑๙๖๒
๔. นางสาวลลนา มีลาภ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เบอร์โทรภายใน ๒๐๑ เบอร์โทร ๐๖๒-๔๕๘๗๖๕๒
๕. นางสาวน่องนุช ฆวิวงศ์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ เบอร์โทรภายใน ๑๓๗ เบอร์โทร ๐๘๖-๑๕๙๒๒๔๔

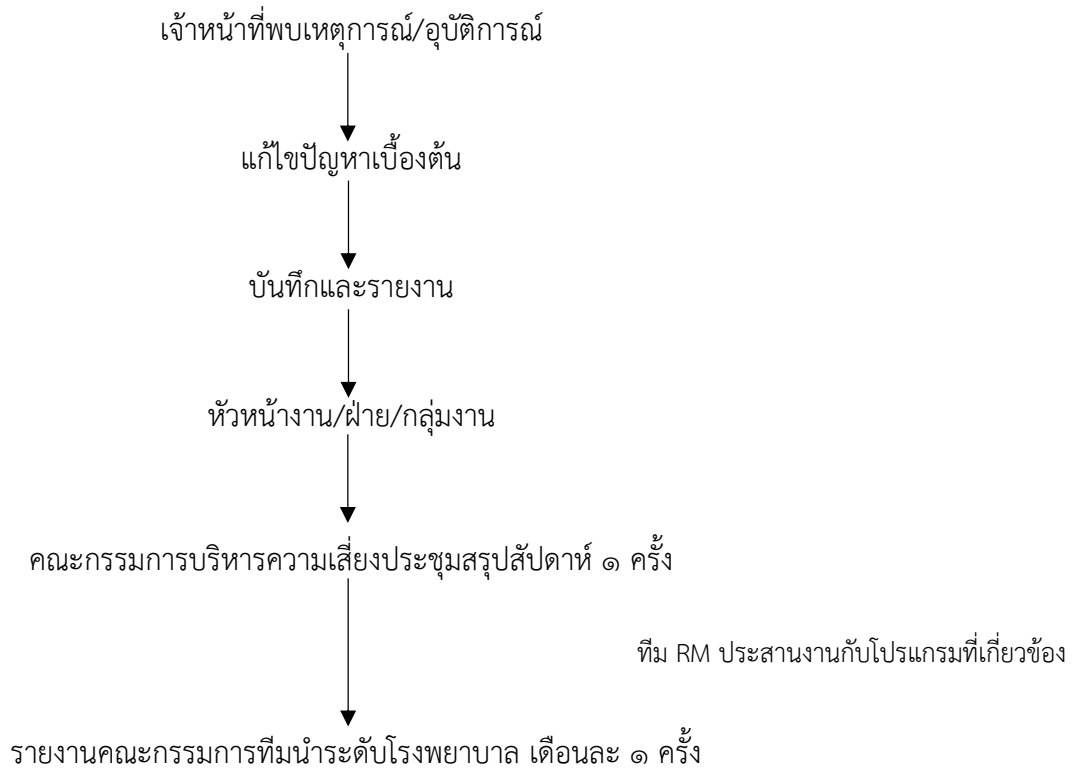
เข้าสู่กระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุก

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เขียนรายงานความเสี่ยง/ส่งรายงานความเสี่ยง

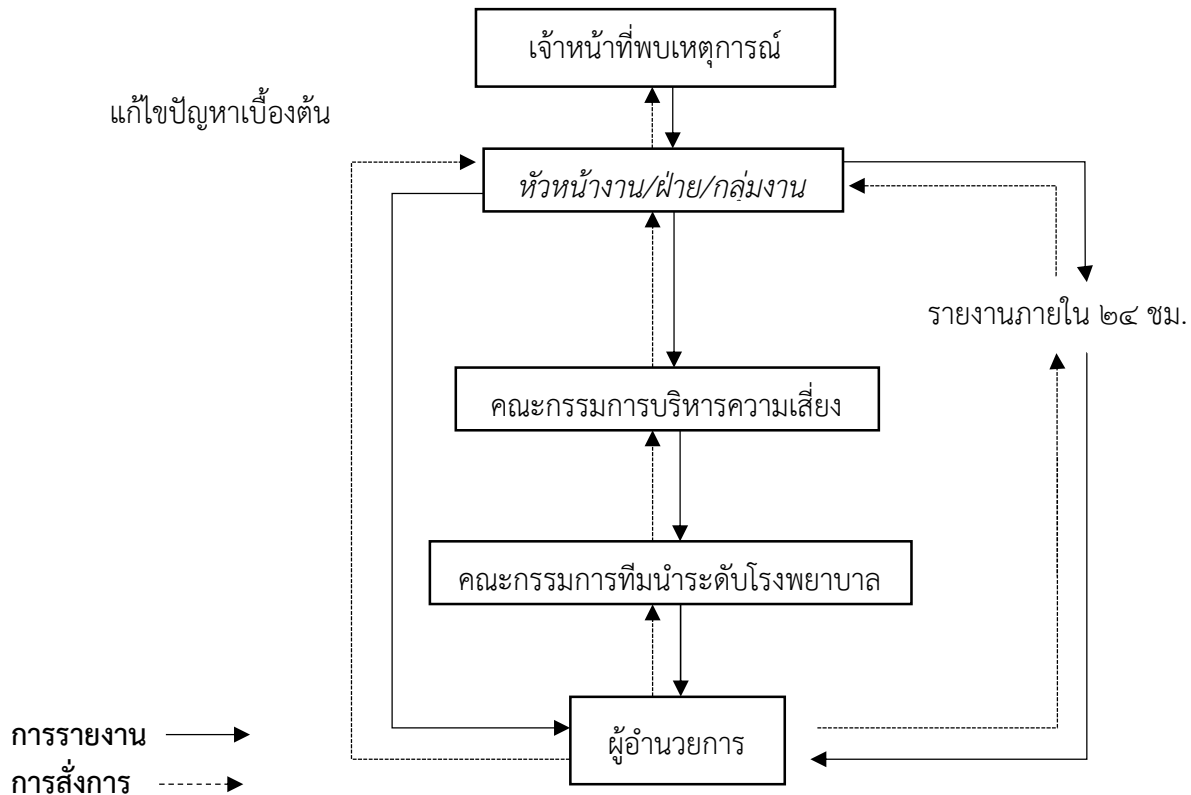
- เขียนรายงานเหตุการณ์และสรุปผลข้อยุติ
- ทีมความเสี่ยงรายงานให้ผู้บริหารรับทราบปัญหา

การรายงานและจัดการ เมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงไม่รุนแรง

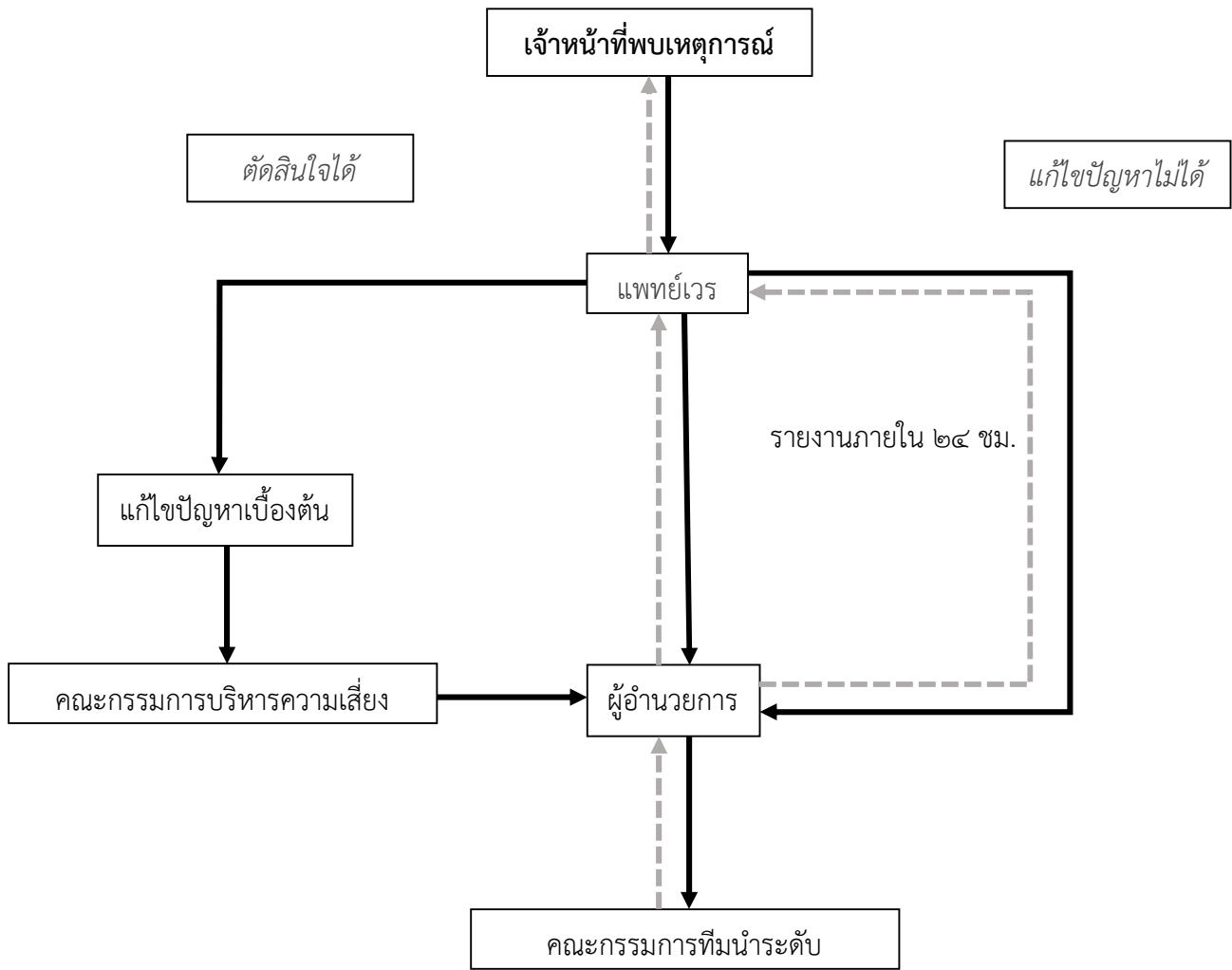


การรายงานเมื่อเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงรุนแรง

๑. ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงในเวลาราชการ



ขั้นตอนการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงนอกเวลาราชการ



ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

