



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลฮอด โทร ๐๕๓ ๕๖๑๑๙๖

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖

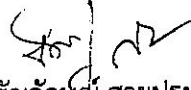
วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓

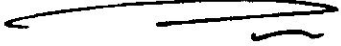
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

ตามที่โรงพยาบาลฮอด ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้เป็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จึงขอใช้คู่มือฉบับเดิมทั้ง ๒ ฉบับของปี ๒๕๖๓ เป็นแนวทางการในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด ต่อไป


(นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต


(นายวิฑิต ชูศรียิ่ง)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด
ตามประกาศของโรงพยาบาลฮอด
เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
โรงพยาบาลฮอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลฮอด

วัน/เดือน/ปี: ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ...คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๕

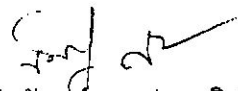
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓
- : คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๓

: Link ภายนอก ไม่มี

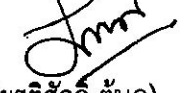
หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)



(นางชัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายเกียรติศักดิ์ ตันง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายวุฒิพันธ์ อินตา)
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕



คำสั่งโรงพยาบาลฮอด
ที่ สภทท/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง
ของโรงพยาบาลฮอด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติมพระราช
กฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการ
บริหารประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการ
ช่วยเหลือเยียวยาปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฮอด และเพื่อเป็นไป
ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient
Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง พร้อมทั้งให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติตามแนวทาง
ในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว โรงพยาบาลฮอด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้อง
ทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง โรงพยาบาลฮอด ดังนี้

๑.นายวิหิต ชูศรียิ่ง	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒.นางสาวนภัสวรรณ ตาลผัด	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓.นายเกียรติศักดิ์ ตันภู	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๔.นายทองคำ ไบโพธิ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕.นางสาวปิยะวรรณ เกษมศรี	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๖.นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย
- กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญ
ประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเร่งด่วน
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติ
วิธีเพื่อป้องกันการลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาล
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิหิต ชูศรียิ่ง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

2563

โรงพยาบาลอุดร
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

โรงพยาบาลฮอด ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานเริ่มต้นที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงต้องมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และกระบวนการซึ่งได้กำหนดเป็นคู่มือไว้ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลฮอดเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฮอด และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การติดตาม ประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด แก่ผู้มารับบริการและประชาชนโดยทั่วไป

โรงพยาบาลฮอด
กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	4
2. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	4
3. สถานที่ตั้ง	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. วัตถุประสงค์	5
6. ขอบเขต	5
7. แผนผังขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	6
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
9. มาตรฐานงาน	10
10. แบบฟอร์มการร้องเรียน ร้องทุกข์	11

คู่มือการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลชอด

1. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลชอด เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลชอด และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มาโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่ง เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลชอด จึงได้จัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

2. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลชอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกิจของโรงพยาบาลชอด รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการและมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลชอด เลขที่ 294 หมู่ 10 ตำบลหางดง อำเภอชอด จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลชอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป อยู่ที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสดำเนินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชอด เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น

ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

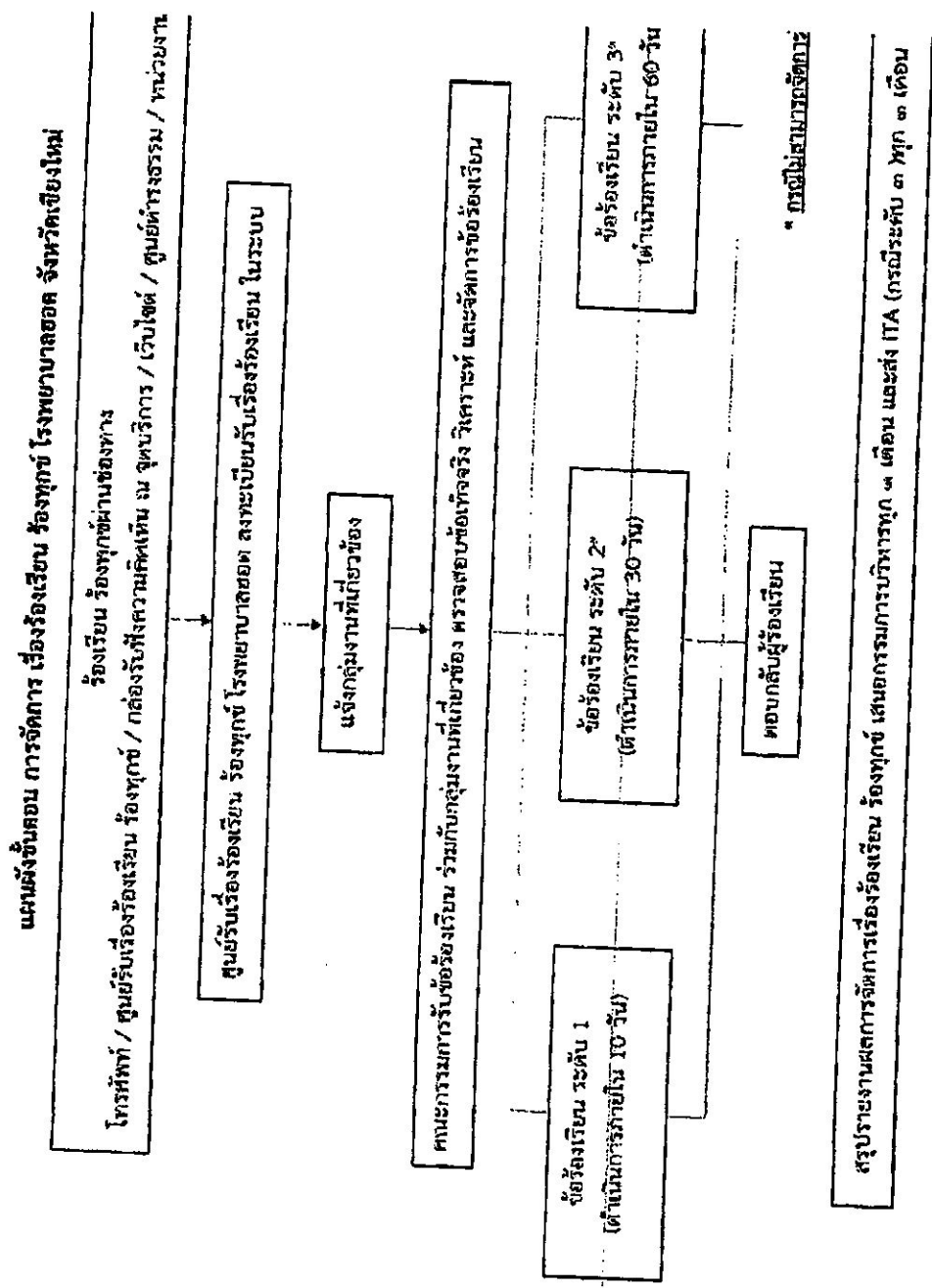
5. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลชอดตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจังหวัดเชียงใหม่

6. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลชอด ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

7. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์



แผนผังขั้นตอน การจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลออก จังหวัดเชียงใหม่ (กรณีไม่สามารถจัดการได้หรือมีแนวโน้ม)

โทรศัพท์ / ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ / กล้องรับฟังความคิดเห็น ณ จุดบริการ / เว็บไซต์ / ศูนย์กิจกรรม / หน่วยงานอื่นๆ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลออก ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ในระบบ

แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร่วมกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และจัดการข้อร้องเรียน*

กรณีได้ตามเงื่อนไขที่ได้แจ้งไว้ในใบแจ้งที่ศูนย์ฯ

แจ้งคณะกรรมการใกล้เคียง

ประสานเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อประเมินสถานการณ์

ทันใดส่งกลับพื้นที่ เพื่อไปดูแล

แจ้งผู้บริหารทราบ

สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอกรรมการบริหารทุก ๓ เดือน และส่ง ITA (กรณีระดับ ๓) ทุก ๓ เดือน

คู่มือปฏิบัติ

การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง *เบื้องต้นภายใน 7 วัน	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล/ ขอสติษ	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน -การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ	ไม่เกิน 10 วัน ทำการ	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
2	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในโรงพยาบาล, เรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 30 วัน ทำการ	กลุ่มงาน / หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง
3	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหา	-การเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ, การกระทำละเมิด -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง , การพัสดุ -การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน 60 วัน ทำการ	-กลุ่มงาน / หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง -คณะกรรมการไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล -ผู้บริหาร

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลฮอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของหน่วยงาน โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าว อยู่ กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด

1. โทรศัพท์หมายเลข 053-461195
2. ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด (ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล 1.น.ส.นภัสวรรณ ตาลมุด 2.นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
3. ส่งหนังสือร้องเรียน / บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลฮอด เลขที่ 294 หมู่ 6 ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
4. กล้องรับฟังความคิดเห็น/ กล้องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด ณ จุดบริการ ทั้งหมด 20 จุด
5. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด <https://www.hodhospital.go.th/>
6. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ หน่วยงานอื่น ๆ

ช่องทาง	ความถี่ / การตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสาน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน 1 วันทำการ
หนังสือร้องเรียน / บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน 1 วันทำการ (นับจาก วันที่ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์)
กล้องรับฟังความคิดเห็น/ กล้องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด ณ จุดบริการ	ตรวจสอบทุกวัน (โดยผู้รับผิดชอบงาน RM)	ภายใน 1 วันทำการ
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด	ตรวจสอบทุกวัน (โดยผู้รับผิดชอบ)	ภายใน 1 วันทำการ
อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม / หน่วยงานอื่น ๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน 1 วันทำการ (นับจาก วันที่ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์)

9. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. เมื่อศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์/โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปจะดำเนินการรายงานผู้บริหารพิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยบริการตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
2. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน ศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลฮอด โทร. 0 5341 1195

ที่

วันที่

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

ด้วย เมื่อวันที่.....เวลา.....

ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน

ร้องทุกข์ ได้รับ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอข้อมูล / เอกสาร จาก.....

ด้วยตนเอง.....

หนังสือ/บัตรสนเท่ห์.....

ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล.....

อื่น ๆ (ระบุ).....

มีใจความสรุปว่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

การดำเนินการ

ส่งเรื่องไปยัง.....

ดำเนินการตามหนังสือ ที่.....

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการเอง.....

อื่น ๆ