

คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางกระพุ่ม
โทร. ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑
โทรสาร ๐๕๕-๓๙๑๐๘๑
<http://www.bkthosp.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาล เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาลและโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีระบบในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร และสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลบางกระพุ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	๓
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
ขอบเขต	๓
- กรณียุทธศาสตร์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
- กรณียุทธศาสตร์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก ๑	๑๐
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคู่มือ ตรวจสอบประเมินหลักฐานตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงาน โดยนำหลักการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสและการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกระพุ่มใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางกระพุ่มทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๑.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการ รอคอยการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

๓.๒ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระทุ่ม เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑

๔. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลบางกระทุ่ม

เลขที่ ๑๐๐ หมู่ ๑๑ ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๑๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอบางกลุ่ม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรียน โรงพยาบาล บางกลุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุค

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

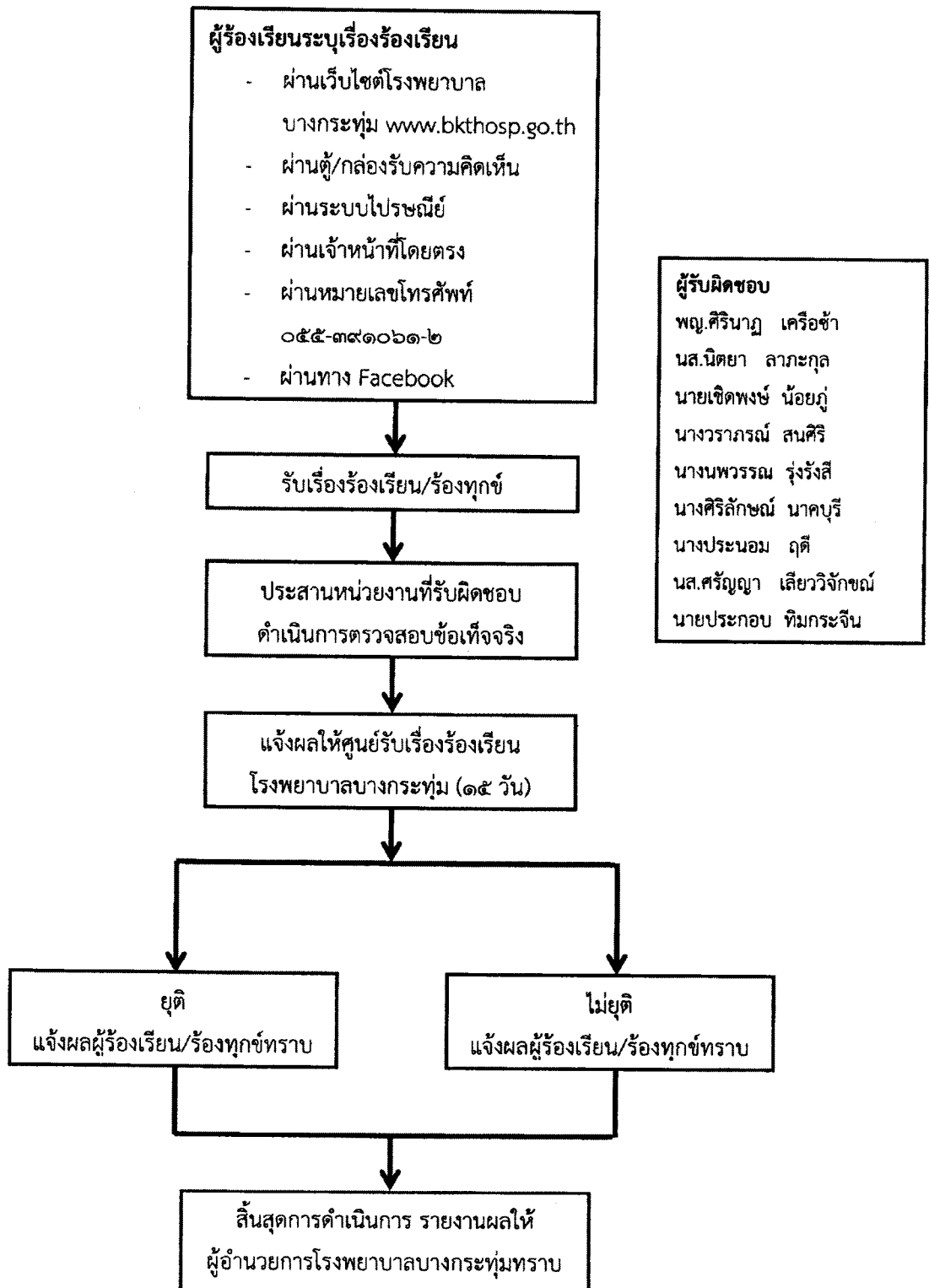
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

๑. ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระพุ่ม www.bkthosp.go.th
๒. ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
๓. ผ่านระบบไปรษณีย์
๔. ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง
๕. ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒
๖. ผ่านทาง Facebook

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
 - ๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางกระทุ่ม ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระทุ่ม www.bkthosp.go.th	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านตู้/กล่องรับข้อความคิดเห็น	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านระบบไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	
ผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	๑ - ๒ วัน	

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลบางกระพุ่ม
ที่ ๑๖ / ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและให้ข้าราชการทำหน้าที่รับจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่อง
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

จากการดำเนินการเรื่องคณะกรรมการความโปร่งใส ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล
บางกระพุ่ม (ITA) เน้นการปฏิบัติงานตามดัชนี ๕ ด้านประกอบด้วย ดัชนีด้านความโปร่งใส ความพร้อม
รับผิดชอบ ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมในองค์กร และคุณธรรมในการทำงานของ
หน่วยงาน ซึ่งทุกกิจกรรมตรวจสอบได้โดย ผู้รับบริการ บุคคล องค์กร หน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถให้
คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือการร้องเรียน การดำเนินงานของโรงพยาบาลในทุกขั้นตอน

ดังนั้น เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จึง
แต่งตั้งข้าราชการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

- กลุ่มการพยาบาล
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๒. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| ๑. นางสาวศิรินาฏ เครือซ่า | ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ |
| ๒. นางประนอม ฤดี | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางสาวศรัญญา เลี้ยววิจักขณ์ | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๔. นางวราภรณ์ สนศิริ | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๕. นางปลื้มกมล จันทร์เจริญ | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| ๑. นายประกอบ ทิมกระจัน | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๒. นางสาวสุราง เรื่องบ้านโคก | ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี |
| ๓. นางสาวน้องรัก รัตนศฤงคาร | ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ |

บทบาทหน้าที่

๑. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจาก
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดย
ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบคำร้องทุกข์พิจารณาและดำเนินการ
ประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากกรหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และ
ดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

๓. ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่างตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง
๔. แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป
๕. ให้ประธานกรรมการมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจําศูนย์ฯ กรณีติดงานราชการอื่นให้มอบหมายให้กรรมการผู้มีรายชื่อในลำดับรองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจําศูนย์แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....๒ มีนาคม ๒๕๖๓.....

๓

(นางดวงรัตน์ เชี่ยวชาญวิทย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม



คำสั่งโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

ที่.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

ตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กล่าวถึงเรื่องการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนไว้ในมาตรา ๕๐(๕) ได้กำหนดให้มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก จึงให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำให้ลดความตึงเครียดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในกรณีไม่เข้าใจกัน

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ โรงพยาบาลบางกระพุ่มจึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการ

๑. นางดวงรัตน์	เชี่ยวชาญวิทย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม	ประธาน
๒. นางสาวศิรินาฏ	เครือซ่า	นายแพทย์ชำนาญการ	รองประธาน
๓. นางสาวนิตยา	ลาภะกุล	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นายเชิดพงษ์	น้อยภู	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางประนอม	ฤดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวราภรณ์	สนศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางนพวรรณ	รุ่งรังษี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางศิริลักษณ์	นาคบุรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายประกอบ	ทิมกระจิม	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวศรีัญญา	เลี้ยววิจักขณ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เลขานุการและกรรมการ

โดยมีบทบาท ดังนี้

- รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงหลักฐาน
- พิจารณาเรื่องเรียน/ข้อเสนอแนะเบื้องต้น
- ประสารไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ผู้มีหน้าที่เปิดดูรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- | | | |
|------------------|-------------|-----------------------------|
| ๑. นางไพเราะ | หล้าสมศรี | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๒. นางสาวศรีัญญา | เลียวจักขณ์ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- เปิดดูรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทุกวันราชการ กำหนดต้องมีผู้ร่วมเปิดดูอย่างน้อย ๒ คน โดยที่ ๒ อาจเป็นคณะกรรมการของทีมบริหารความเสี่ยงก็ได้
- ส่งเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ แก่คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ



ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... ๒๕๖๒



(นางดวงรัตน์ เชี่ยวชาญวิทย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระพุ่ม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม
ตามประกาศโรงพยาบาลบางกระทุ่ม
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม	
<p>ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกระทุ่ม.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p style="padding-left: 40px;">๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Linkภายนอก : http://www.bkthosp.go.th</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>(นายประกอบ ทิมกระจิ้น)</p> <p>นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p> <p>วันที่..... ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>(นางดวงรัตน์ เชี่ยวชาญวิทย์)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระทุ่ม</p> <p>วันที่..... ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>(นายสุทิตร์ บุญเรือง)</p> <p>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่..... ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖</p>	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โทร. ๐๕๕-๓๙๑๐๖๑-๒

ที่ พล.๐๔๓๓.๓๐๑/พิเศษ

ลงวันที่ ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระทุ่ม

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ กำหนดให้หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามหัวข้อที่กำหนด นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์โรงพยาบาลบางกระทุ่ม <http://www.bkthosp.go.th> เพื่อประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายประกอบ ทิมกระจิ้น)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นางดวงรัตน์ เชี่ยวชาญวิทย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกระทุ่ม