



โรงพยาบาลสูงเนิน

SUNGNOENHOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

(Complaint standard Operation Procedure)

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสูงเนิน มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไหลลื่น เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นแบบแสดงความคิดเห็นแบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหาร หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากผู้แสดงความคิดเห็น/จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร ที่ได้รับ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องกับช่องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสูงเนิน

คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลสูงเนิน
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 ๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 ๒. การรับข้อร้องเรียน
 ๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 ๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 ๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
- **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
- **ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ**

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓.	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมี การโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่ เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการ บริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลสูงเนิน	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลสูงเนิน
๔.	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสูงเนิน เพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๓.๑ ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

๓.๒ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

๓.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๓.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

๓.๕ ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๓.๖ ให้ทุกกลุ่มงาน/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุงเนิน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ/จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสุงเนิน
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

- a. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
- b. การกรอกแบบฟอร์มติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลสุงเนิน จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/ E:mail

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ดังนี้

- ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

- ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

- ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ
ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
- ภายใน ๗ วันทำการ
ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑. เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการหรือใช้ยาทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธี คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริหารที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการ

บริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์การดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๔. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเนิน www.sungnoenhospital.com

๕. อีเมลล์ Soongnoen_hp@yahoo.com

๖. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ ๑ ชม จำนวน/๑ ตู้ หน้าตึกผู้ป่วยนอก หน้าตึกผู้ป่วยใน/ ทั้ง หน้าคลินิกกายภาพ/หน้าคลินิกสุขภาพประจำครอบครัว/หน้าคลินิกโรคเรื้อรัง/ตึก ๓ หน้าอาคารอโรคยาศาลา/ หน้าห้องศูนย์พัฒนาคุณภาพ หลังห้องชันสูตร/หน้าห้องทันตกรรม/ หน้าห้อง X-ray / หน้าศูนย์หลักประกันฯ

๔๒ ไปรษณีย์ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จดหมาย .๘๐ หมู่ สูงเนิน.สูงเนิน อ.มิตรสัมพันธ์ ต.ถ ๘ จ๓๐๑๗๐ นครราชสีมา.

๕. โทรศัพท์ ๐-๔๔๒๘- ๖๔๒๒- หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ๑๕๑ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต่อ ๓ ต่อ ๑๐๒/ หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ ต่อ ในเวลาราชการ ๓๒๓

๖ . โทรสาร ๐-๔๔๒๘- ๖๔๒๔

๗ . ติดต่อ ด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ หน้าตึกผู้ป่วยใน ๑ (แหลมทอง)) ในเวลาราชการ

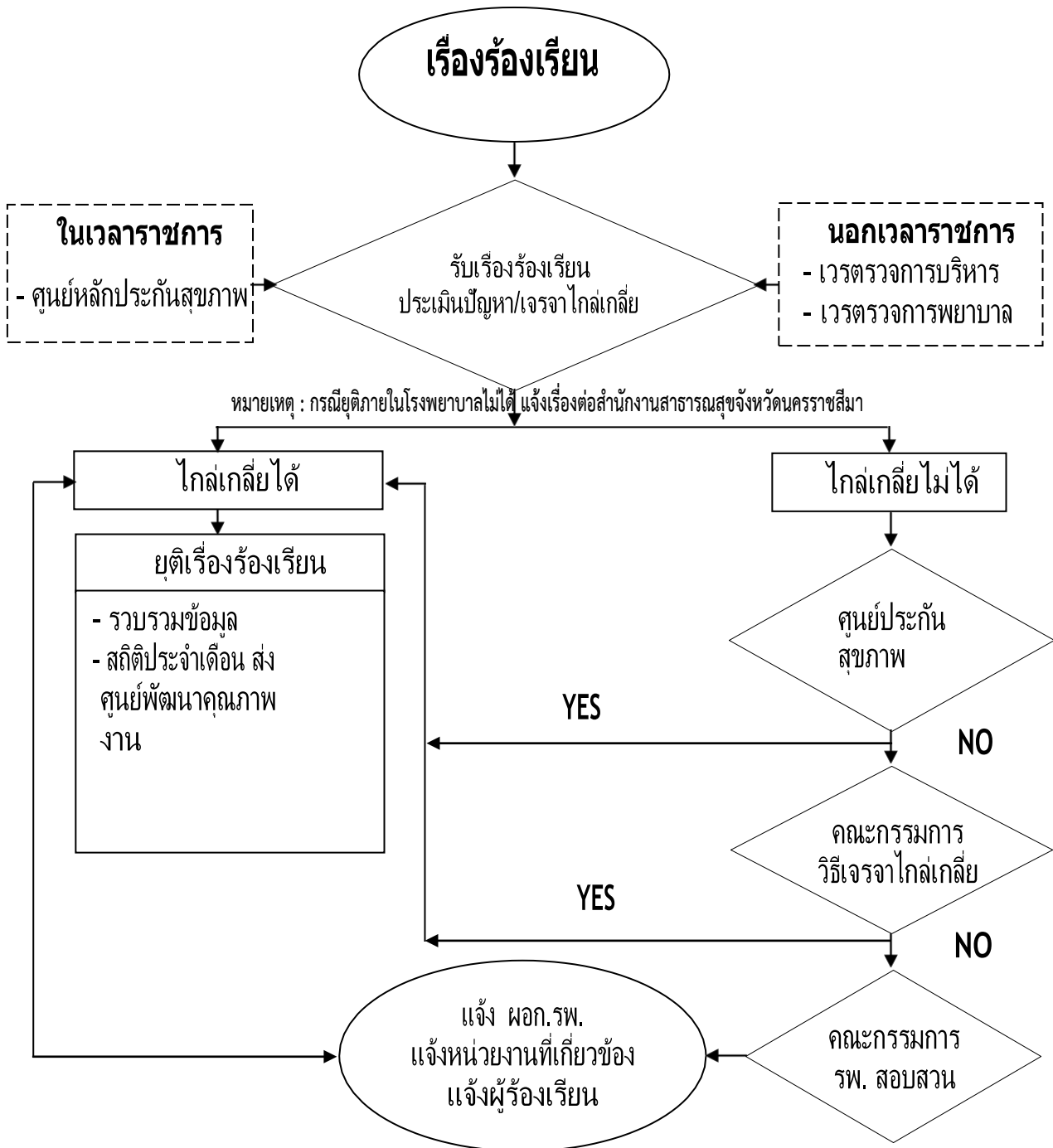
๗. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑ การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒ การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลสูงเนิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสูงเนิน

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสูงเนิน อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๘

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ได้รวบรวมหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่บันทึกรายละเอียด

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันประกอบด้วย

(๑.๑) ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน

(๑.๒) นโยบายของผู้บริหาร

(๑.๓) โครงสร้างหน่วยงาน

(๑.๔) หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๑.๕) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(๑.๖) ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่ เป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(๑.๗) ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน

(๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน

(๑.๘) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานตาม

หน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติจำนวน ๓ ระดับ

(๖.๑) แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐

(๖.๒) แผนระดับที่ ๒ ได้แก่

๖.๒.๑. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๖.๒.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๒.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ได้แก่

- (๖.๓.๑) แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
- (๖.๓.๒) แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
- (๖.๓.๓) ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย
- ๗.๑. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
- ๗.๒. แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุขระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน(เป็นไปตามข้อ ๙)
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีของ หน่วยงาน
- ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. คู่มือขั้นตอนให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการ พิจารณา อนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ
๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการปี ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปี ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างประกอบด้วย
- (๑๘.๑)การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)
- (๑๘.๒)แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ๒๕๖๘
- (๑๘.๓)ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีประจำปี ๒๕๖๘ ตาม รอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง
- (๑๘.๔)ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรใน หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดง ความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของ หน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

Linkภายนอก : www.sungnoen hospital.com

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานนท์
(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานนท์)
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

นายสาธิต บัวคล้าย
(นายสาธิต บัวคล้าย)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน
วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุภัคดี อินทรกำแหง
(นายสุภัคดี อินทรกำแหง)
ตำแหน่ง นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ
วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘