คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลฟากท่า ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงานฯ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลฟากท่า ทั้งในเรื่องร้องเรียน การรับบริการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชานนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลลัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฟากท่า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทน่า	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลฟากท่า	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการรับบริการ	๑ - ๒
๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดขอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓- ๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๗
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

โรงพยาบาลฟากท่า จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ซองโรงพยาบาลฟากท่า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฟากท่า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฟากท่ามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลฟากท่าทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลฟากท่า

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องบัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑.ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ/เรื่องทั่วไป

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกู้ชีพ หรือทำให้เสียชีวิต

- ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที

- โรงพยาบาลฟากท่า จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฟากท่ารับทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน ๑ วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล ของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ/มารับ บริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ /การจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดขอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้าฝ่ายบริหาร จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ดำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลฟากท่าจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฟากท่าโทรศัพท์ ๐๕๕-๔๘๙๓๓๙

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลฟากท่า ๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลฟากท่า อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ดำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

๔) web. www.facebook.com/โรงพยาบาลฟากท่า

๕) โทรศัพท์ ๐๕๕-๔๘๙๓๓๙

๖) ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ สายด่วน ๑๕๖๗

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ*เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การ มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*** ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

***ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คชมเชย/การสอบถามหรือร้องข้อข้อมูลผู้ร้องเรียนหมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลฟากท่าผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องข้อข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/ศูนย์หลักประกันภาพ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องข้อข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง

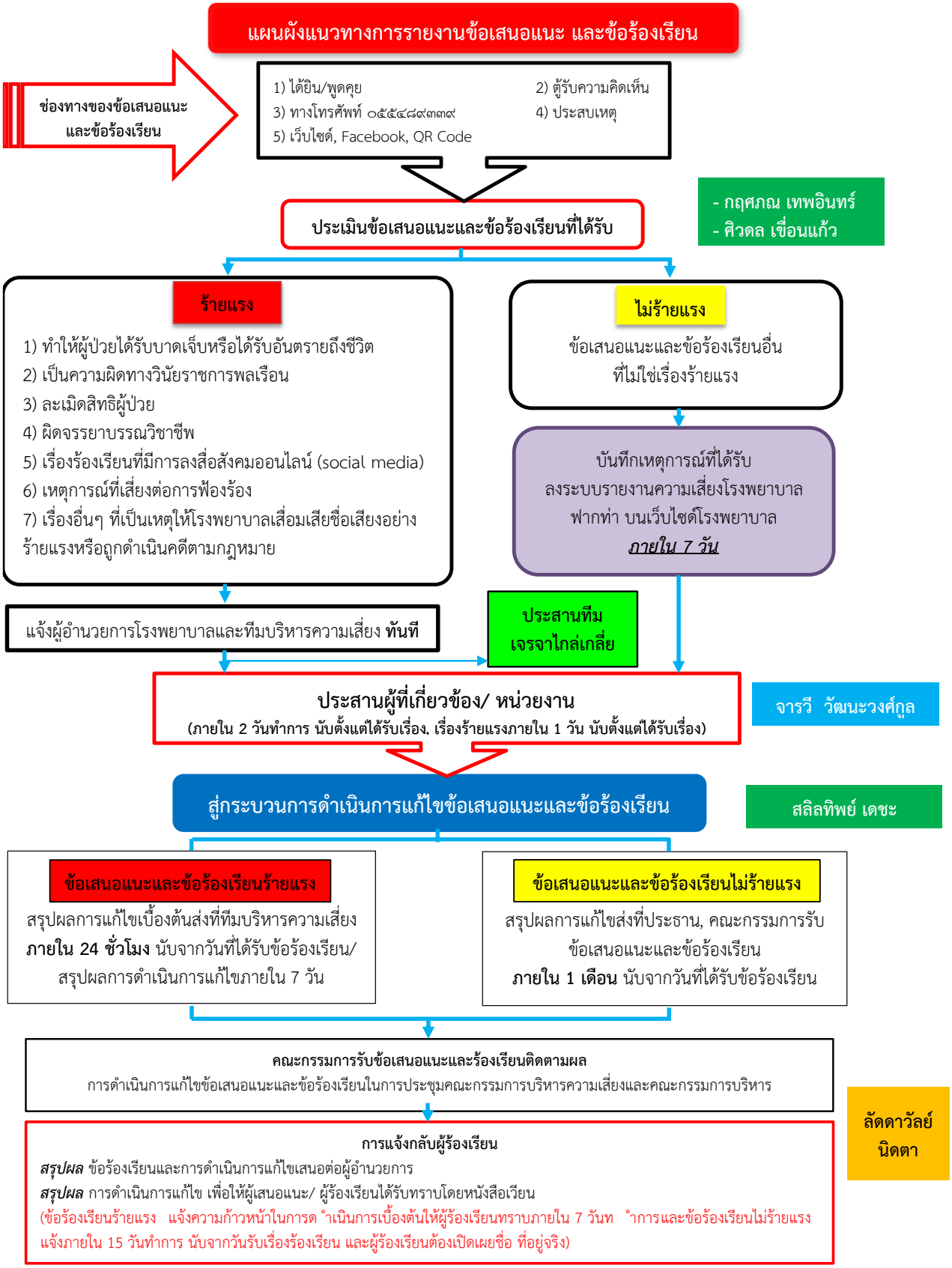
คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้อง เรียน/ร้อง ทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแกไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแกไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลฟากท่าทราบ เพื่อความ สะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานต่อ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน 1 วัน
โทรศัพท์ (055-489339-40)	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ หรือโทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ในวันราชการ	ภายใน 1 วัน
หนังสือ จดหมาย โทรสาร (055-489339)	ทุกครั้งที่ได้รับหนังสือ	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)
เว็บไซต์ (www.fakthahospital.com) Line หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ	ทุกวันในวันราชการ	ภายใน 1 วัน
อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ดักจับความคิดเห็นของผู้รับบริการ การประสบเหตุ	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน

แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เลขที่คำร้อง...../.....
(สำหรับ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC))

หน้า.....จาก.....

แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลฟากท่า ๒๑ หมู่ ๑ ตำบลฟากท่า อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๑๖๐	วันที่รับ..... เวลา..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง..... (.....)

๑. ช่องทางร้องเรียน ☐ มาด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ .....

๒. ผู้ร้องเรียน ☐ ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ☐ แจ้งชื่อ-สกุล แต่ไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ

☐ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี บัตรประชาชนเลขที่.....

ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

<u>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</u> แจ้งผู้ร้องเรียนอ่านข้อความต่อไปนี้

กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ คำร้องอาจถูกงดการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓. รายละเอียด (อาจแนบบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมตามแบบในกรณีมีข้อมูลหรือรายละเอียดมาก)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

๔. หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน/อ้างถึงบุคคล

☐ ภาพถ่าย.....ภาพ

☐ แผ่นซีดี.....แผ่น

☐ อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๕. ประเภทเรื่อง (สำหรับ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC))

☐ การให้บริการทางการแพทย์ฯ ☐ คุณภาพการให้บริการ ☐ การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ การบริหารจัดการ

☐ วินัย และการทุจริต ☐ การคุ้มครองผู้บริโภคฯ ☐ อนามัยสิ่งแวดล้อม ☐ อื่นๆ.....

๖. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฟากท่า ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พิจารณาแล้วเห็นว่ามี *ความรุนแรงระดับ.....เห็นควร..... .... ลงชื่อ..... (.....) วันที่.....	๗. คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลฟากท่า .... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....

ให้พิมพ์ข้อความ (ด้านหลัง) ไว้แผ่นเดียวกัน

(ด้านหลัง)...

การดำเนินการของกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
คำสั่ง/ความเห็น หัวหน้ากลุ่มงาน ☐ งดการพิจารณา เนื่องจาก..... ☐ ยุติเรื่อง เนื่องจาก.....	
☐ มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ..... ลงชื่อ.....หัวหน้ากลุ่มงาน (.....) วันที่.....	☐ รับทราบ ลงชื่อ.....ผู้ได้รับมอบหมาย (.....) วันที่.....

* ระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน (ตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

ระดับความรุนแรง	สถานการณ์
ระดับ ๑	เรื่องเล็กน้อยทั่วไป เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วสามารถชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ และยุติเรื่องได้
ระดับ ๒	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา
ระดับ ๓	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบกับชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พฤติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง ด่าทอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง
ระดับ ๔	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบกับชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พฤติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง ด่าทอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง และกรณีเสี่ยงต่อการถูกฟ้องคดี หรือถูกฟ้องคดีแล้วเช่น การรักษาพยาบาลที่เกิดอันตรายสาหัส
ระดับ ๕	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบกับชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พฤติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง ด่าทอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง การกระทำที่ส่งผลต่อชีวิตและเสี่ยงต่อการถูกฟ้องคดี หรือถูกฟ้องคดีแล้วเช่น การเสียชีวิตจากการรักษาพยาบาล

แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
(ใบต่อ)

เลขที่คำร้อง...../..... (สำหรับ ศูนย์ดูแลคำร้องเรียน (CRC))
หน้า.....จาก.....

แบบบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลฟากท่า ๒๓ หมู่ ๓ ตำบลฟากท่า อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๑๖๐	วันที่รับ..... เวลา..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง..... (.....)

๓.รายละเอียด (ต่อ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

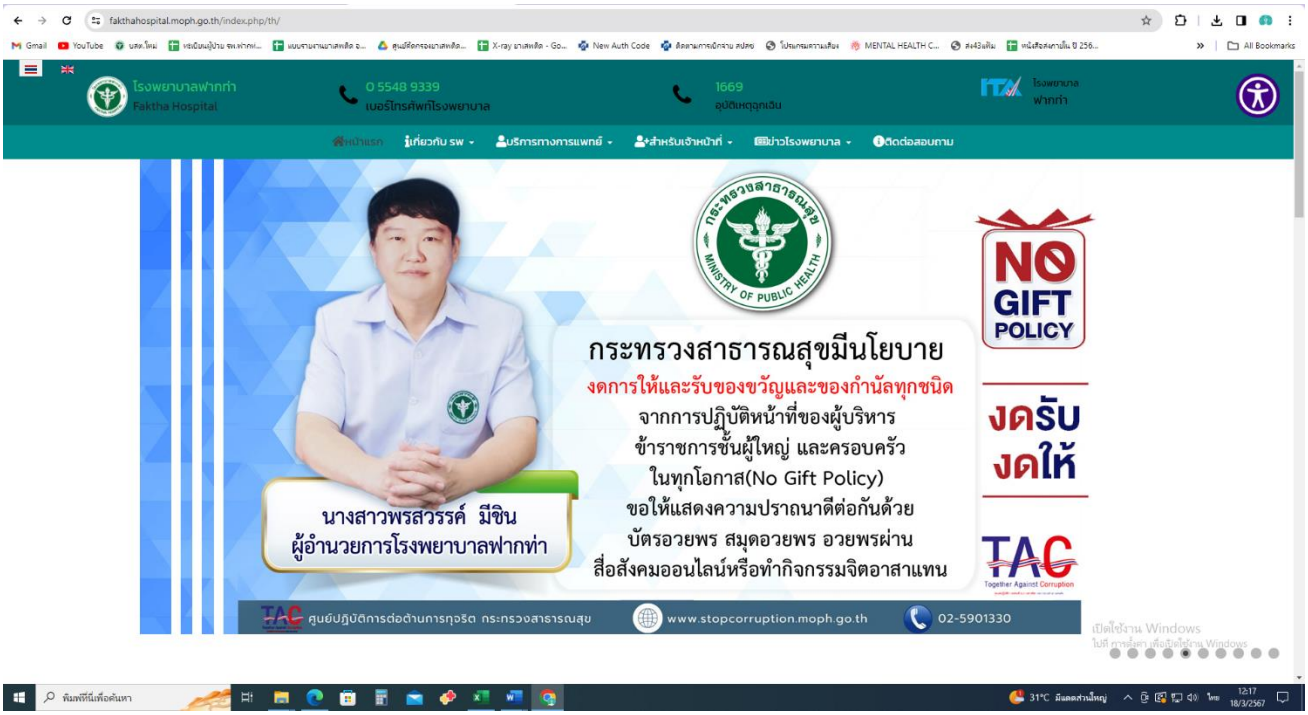
ช่องทางการติดต่อ

๑.หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลฟากท่า
โทร ๐๕๕-๔๘๙๓๓๙ ต่อ ๐

๒.ตู้รับความคิดเห็น

๓. เว็ปไซต์ https://fakthahospital.moph.go.th



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง	
ชื่อหน่วยงาน	**โรงพยาบาลฟากท่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์**
วัน/เดือน/ปี	๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗
หัวข้อ	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
Linkภายนอก:	https://fakthahospital.com/images/pdf/ITA๒๕๖๖/MOIT_๙.๑.pdf
หมายเหตุ:	.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
ปาจรีย์	
(นางสาวปาจรีย์ ราษฎร์ทองหลาง)	(นายจรัส สีกา)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗	วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายอนุพงศ์ เพียงตา)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗