



คู่มือปฏิบัติการ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

โรงพยาบาลฟากท่า ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์

คำนำ

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

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลฟากท่า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลพากท่า	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการรับบริการ	๑ - ๒
๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	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 ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

โรงพยาบาลฟากท่า จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลฟากท่า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฟากท่า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฟากท่ามีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลฟากท่าทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลฟากท่า

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ/เรื่องทั่วไป

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการ รักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมื การกู้ชีพ หรือทำให้เสียชีวิต

- ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที

- โรงพยาบาลฟากท่า จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้ว่าการโรงพยาบาลฟากท่ารับทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน ๑ วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

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

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ /การจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้าฝ่ายบริหาร จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาล พากท่าจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไป กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากท่าโทรศัพท์ ๐๕๕-๔๘๙๓๓๙

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลปากท่า ๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลปากท่า อำเภอปากท่า จังหวัดอุดรธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล
- ๔) Website หรือ www.facebook.com โรงพยาบาลปากท่า
- ๕) โทรศัพท์ ๐๕๕-๔๘๙๓๓๙
- ๖) ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี สายด่วน ๑๕๖๗

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ*เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน

/หรือบุคคล/นิติบุคคล

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

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

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

*****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/การสอบถามหรือร้อง

ขอข้อมูลผู้ร้องเรียนหมายถึงประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล

พากทำผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/

การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/ศูนย์หลักประกันภาพ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำ

ชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง

คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้อง เรียน/ร้อง ทุกข์

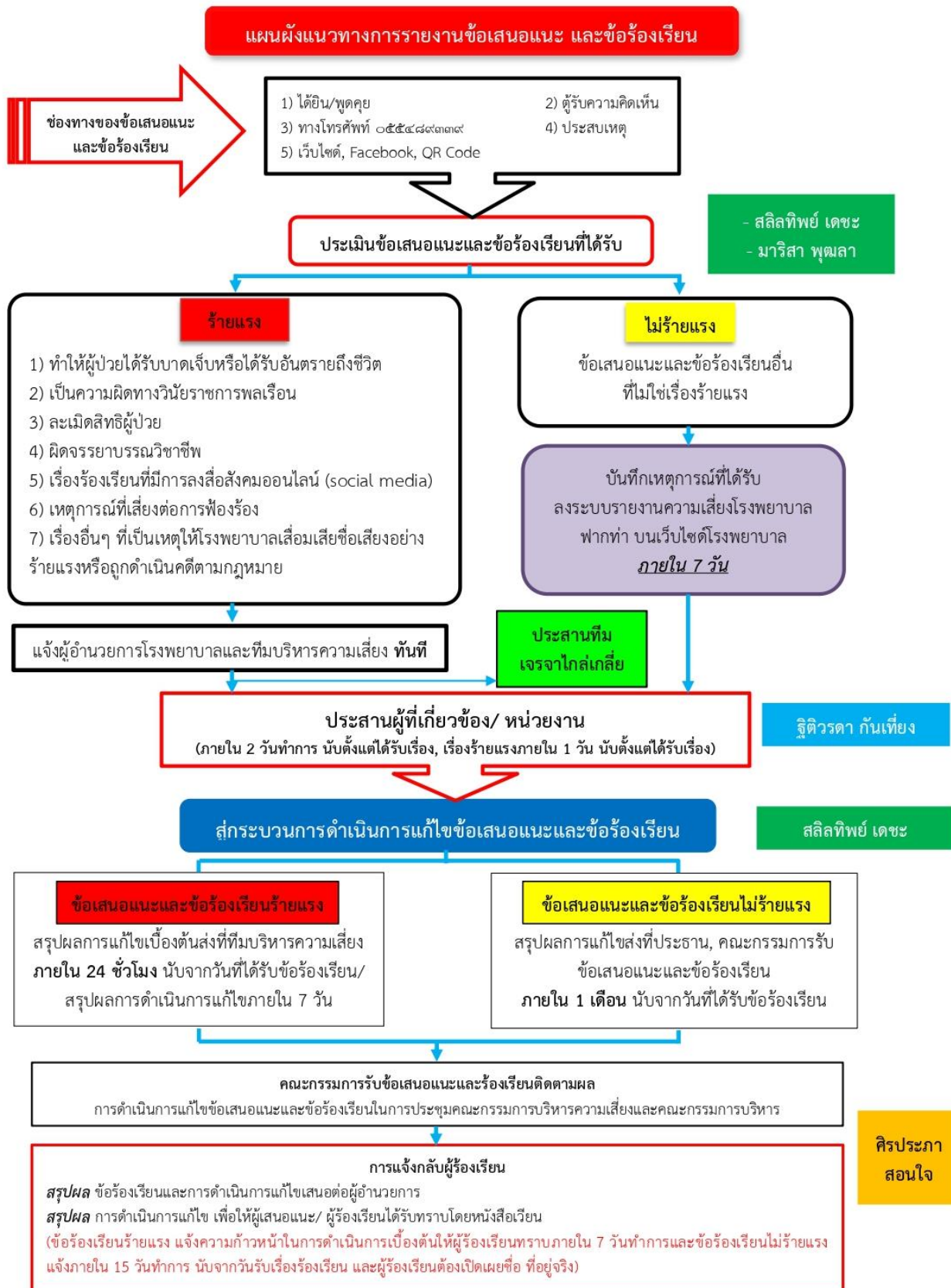
หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไข 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 หรือ โทรสารเข้ามา	ภายใน 1 วัน
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ในวันราชการ	ภายใน 1 วัน
หนังสือ จดหมาย โทรสาร (055-489339)	ทุกครั้งที่ได้รับหนังสือ	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลข รับหนังสือ/จดหมาย)
เว็บไซต์ (www.fakthahospital.com) Line หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ	ทุกวันในวันราชการ	ภายใน 1 วัน
อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ดักจับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ การประสพเหตุ	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน



แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เลขที่คำร้อง...../.....
(สำหรับ ศูนย์คำสัมพันธ (CRC))

หน้า.....จาก.....

แบบรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลฟักท่า ๒๑ หมู่ ๑ ตำบลฟักท่า อำเภอฟักท่า จังหวัดอุดรธานี ๕๓๑๖๐	วันที่รับ..... เวลา..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง..... (.....)
๑. ช่องทางร้องเรียน ☐ มาด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ	
๒. ผู้ร้องเรียน ☐ ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ☐ แจ้งชื่อ-สกุล แต่ไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ☐ ชื่อ-สกุล..... อายุ..... ปี บัตรประชาชนเลขที่..... ที่อยู่..... โทรศัพท์..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนผ่านข้อความต่อไปนี้ <i>กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ คำร้องอาจถูกคณะกรรมการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน</i>	
๓. รายละเอียด (อาจแนบบันทึกการละเมิดเพิ่มเติมตามแบบในกรณีมีข้อสงสัยหรือรายละเอียดมาก)	๔. หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน/อ้างถึงบุคคล ☐ ภาพถ่าย.....ภาพ ☐ แผ่นซีดี.....แผ่น ☐ อื่นๆ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้	
๕. ประเภทเรื่อง (สำหรับ ศูนย์คำสัมพันธ (CRC)) ☐ การให้บริการทางการแพทย์ ☐ คุณภาพการให้บริการ ☐ การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ การบริหารจัดการ ☐ วินัย และการทุจริต ☐ การคุ้มครองผู้บริโภค ☐ อนามัยสิ่งแวดล้อม ☐ อื่นๆ	
๖. เว้น ผู้สํานวยการโรงพยาบาลฟักท่า ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พิจารณาแล้วเห็นว่า *ความรุนแรงระดับ.....เห็นควร..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่.....	๗. คำสั่งผู้สํานวยการโรงพยาบาลฟักท่า ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
ให้พิมพ์ข้อความ (ด้านหลัง) ไว้แนบเดียวกัน	

(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 และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พดติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง คำขอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง
ระดับ ๔	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พดติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง คำขอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง และกรณีเสียงต่อการถูกฟ้องคดี หรือถูกฟ้องคดีแล้ว เช่น การรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นตามสาเหตุ
ระดับ ๕	มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ๓ คน มีการอ้างถึงบุคคลอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้ในทันที หรือในการดำเนินการต้องผ่านการประชุมพิจารณา และเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน เช่น การแอบอ้างผู้บริหาร พดติกรรมการให้บริการที่มีการโต้เถียง คำขอ ทะเลาะวิวาทเสียงดัง การกระทำที่ส่งผลต่อชีวิตและเสียงต่อการถูกฟ้องคดี หรือถูกฟ้องคดีแล้ว เช่น การเสียชีวิตจากการรักษาพยาบาล



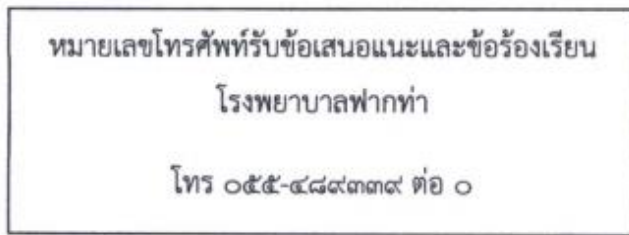
เลขที่คำร้อง...../.....
(สำหรับ ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ (CSC))

วันที่.....จาก.....

[illegible]

ช่องทางการติดต่อ

๑.หมายเลขโทรศัพท์



๒.ตู้รับความคิดเห็น



๓. เว็บไซต์ <https://fakthahospital.moph.go.th>



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง	
ชื่อหน่วยงาน	โรงพยาบาลฟากท่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์
วัน/เดือน/ปี	๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙
หัวข้อ	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล	คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
Linkภายนอก:	https://fakthahospital.moph.go.th/index.php/th/ita/ita-th#๒๕๖๙
หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวณัฐพร พุ่งสมุทร) ตำแหน่ง หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายจรัส สีกา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายอนุพงศ์ เพียงตา) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	