



คู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว
จังหวัดปทุมธานี โทร ๐ ๒๕๙๙ ๑๖๕๐ - ๑

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ได้คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากทุกประเด็นยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลลาดหลุมแก้วจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียนได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงาน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์.	๔
ขอบเขต	๔
นิยามของคำสำคัญ	๔
หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๕
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๕
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๕
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๗
กระบวนการจัดการคำชมเชย	๗
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๗
ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๗
ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๘
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก	๘
สรุปขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
แบบฟอร์ม.....	๑๓
แผนผังการดำเนินงาน.....	๑๕

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นิยามคำศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือ ส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลลาดหลุมแก้วมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กองกลางเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้ฝ่ายนิติการและฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ได้มอบหมายให้กลุ่มงานการพยาบาลรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการ

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว <http://www.lkh.go.th/>
๓. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว
อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๔๐
๔. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หมายเลข ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ – ๑ ต่อ ๑๐๗ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล) หรือ กลุ่มงานการพยาบาล หมายเลข ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ – ๑ ต่อ ๑๓๘
๕. ตูรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มี การบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยัง ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลลาดหลุมแก้วได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการต่อไป

(ก) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(ข) เมื่อได้ดำเนินการ แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการ แล้วเสร็จ

(ค) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นและเสนอให้ประธานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบหรือผู้บริหารทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๑) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (๒) – (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

กระบวนการจัดการคำชมเชย

กระบวนการจัดการคำชมเชยให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม **กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ** (๑) (๒) (๓) และ (๔) มาใช้ ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศใน เว็บไซต์ของโรงพยาบาล เป็นต้น

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณีหน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้หน่วยงาน ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ทันที เพื่อดำเนินการ เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ต่อไป

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ/ คณะกรรมการบริหารทราบ ทุก ๑-๓ เดือน

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

คำอธิบาย : พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงานอย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการอย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการข้อร้องเรียน
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง
๔	รวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๑	๒	๓	๔	๕

การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทุกระยะ ๓ เดือน ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล

ภาคผนวก ก.

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือผู้รับผิดชอบพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๓๐ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๒		เสนอคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลและมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนและ RM	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลางเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนและ RM	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ</p> </div> <div style="margin-left: 150px; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">๑ วัน</div> </div>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ตรวจสอบแล้ว ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ</p> </div> <div style="margin-left: 150px; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">๓ วัน</div> </div>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ทราบผลการพิจารณา
๖	<p>ยุติ</p> <p style="margin-left: 100px;">↓</p> <p>ไม่ยุติ</p> <p style="margin-left: 100px;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <p>แจ้งผลการพิจารณา</p> </div>	ยุติ เรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุลผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขตอำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขตอำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

แบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุลผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

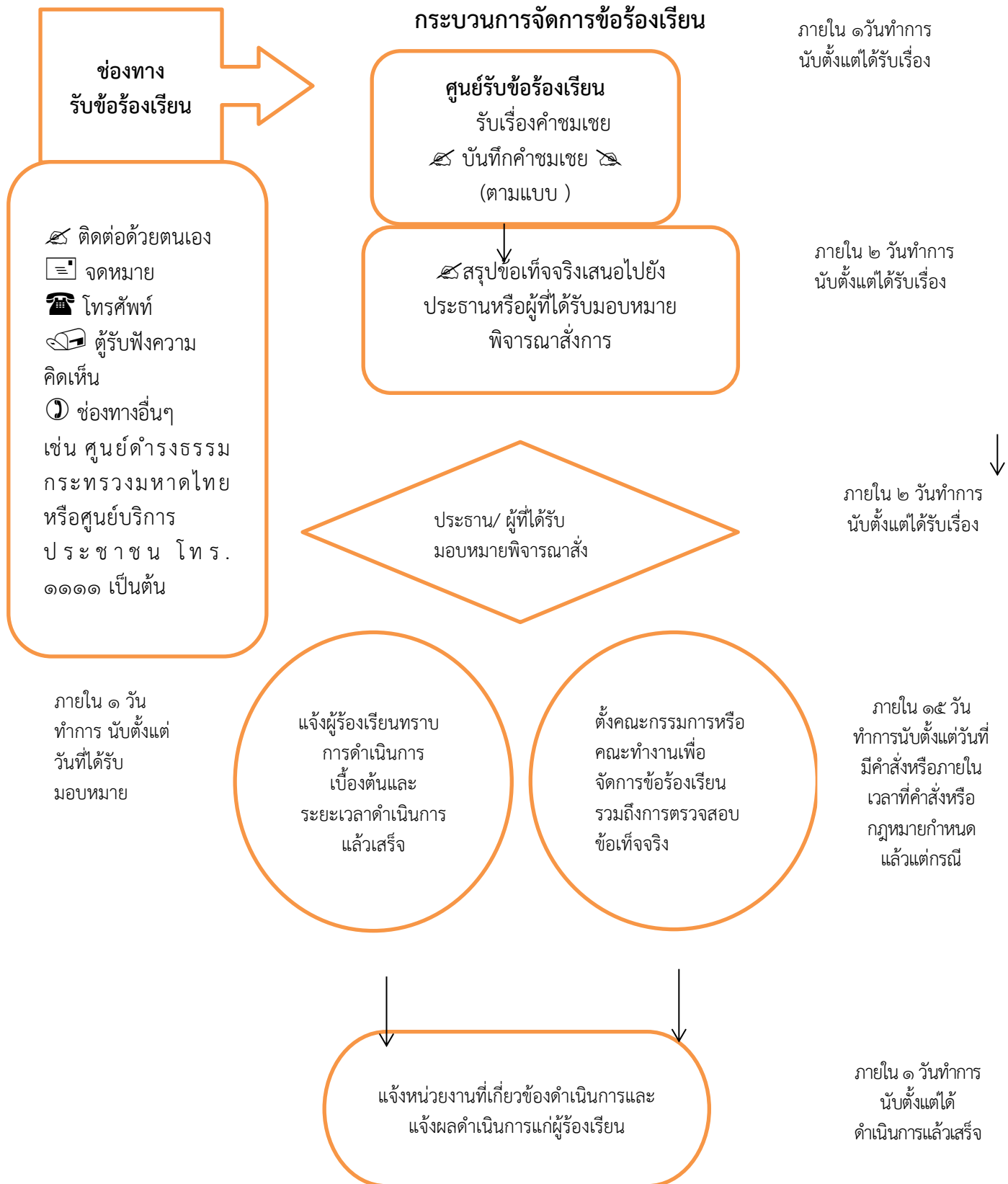
โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

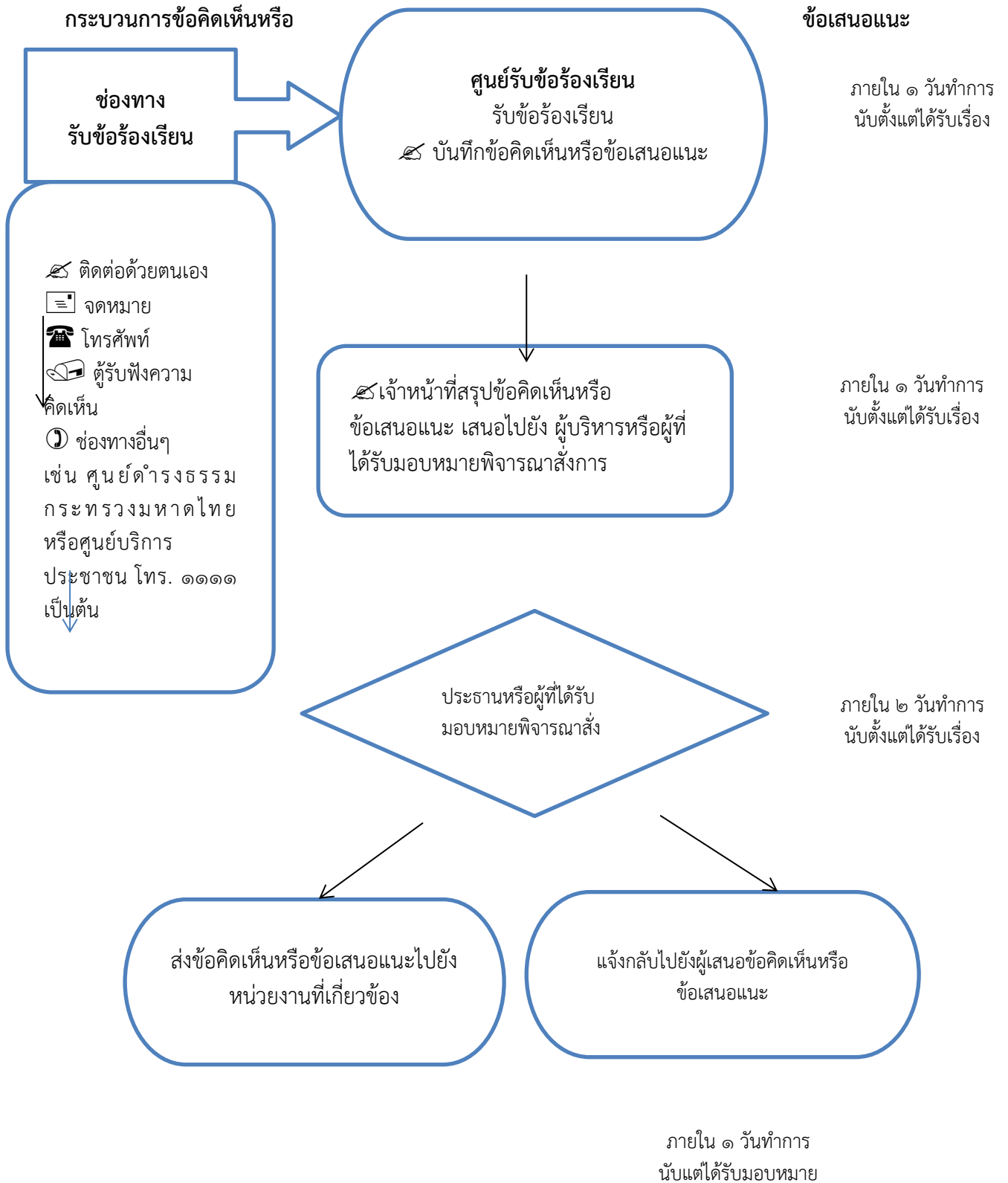
e-mail address _____

รายละเอียดคำชมเชย โดยสรุปดังนี้

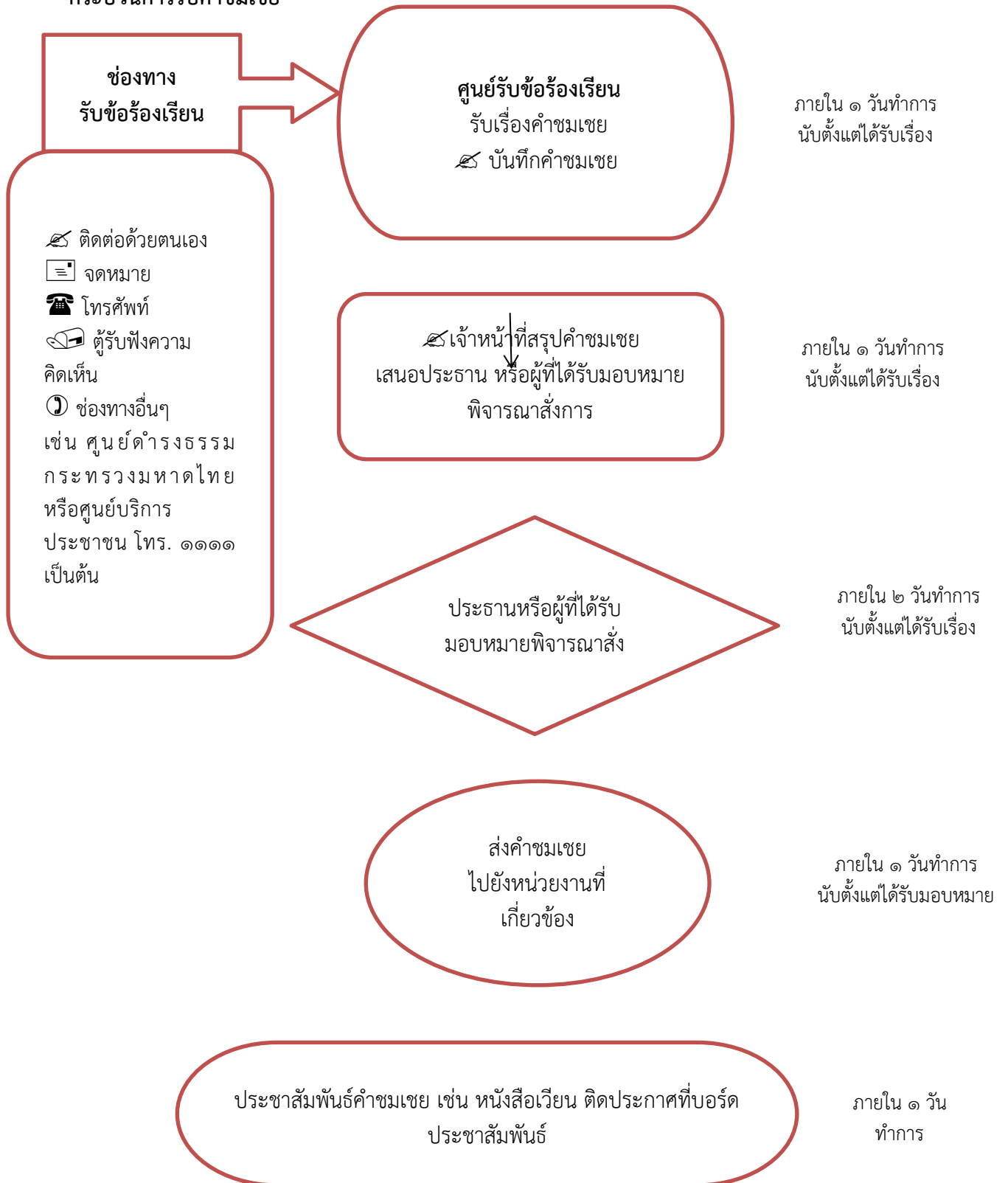
ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____





กระบวนการรับคำชมเชย





คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ
และการจัดซื้อจัดจ้าง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้วฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว เลขที่ ๑๘๗ หมู่ ๔ ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๔๒
โทร ๐ ๒๕๕๙ ๑๖๕๐ -๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้วได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลลาดหลุมแก้วใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน
 ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว <http://www.lkh.go.th/>
 ๓. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๔๐
 ๔. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หมายเลข ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ - ๑ ต่อ ๑๐๗ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล) หรือ กลุ่มงานการพยาบาล หมายเลข ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ - ๑ ต่อ ๑๓๘
 ๕. ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล
 ๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกับเรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่อง

ร้องเรียนในหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๒		เสนอคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลและมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนและ RM	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลางเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนและ RM	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรมการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดการติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติ เรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรมตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุลผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขตอำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขตอำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง _____



ข่าวโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

เรื่อง บทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ฉบับที่ ๑/๒๕๖๔

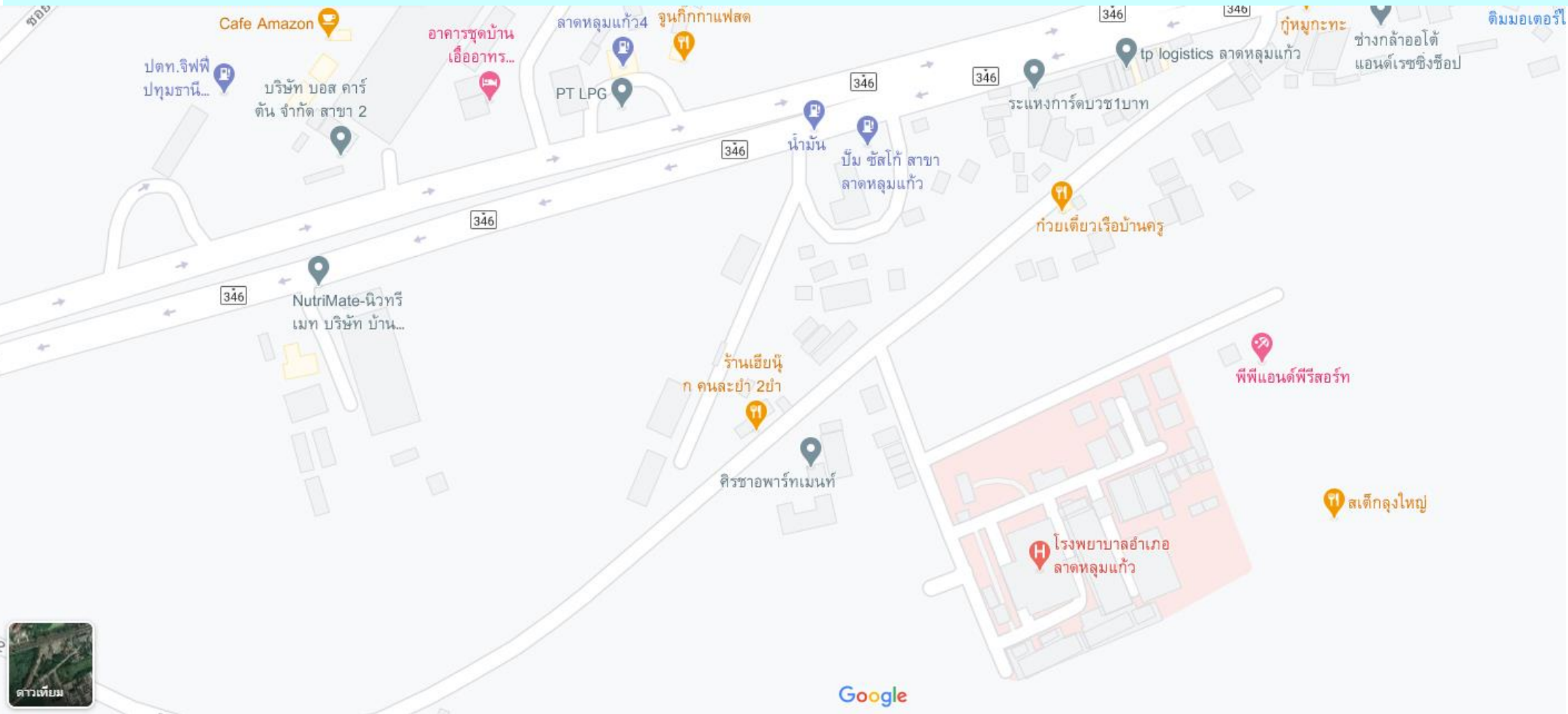
ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๐ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ ให้โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว อำนาจหน้าที่ ข้อที่ ๒๑ ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอ
 - (๒) ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ
 - (๓) กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
 - (๔) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
 - (๕) พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษา และการสื่อสารด้านสาธารณสุขด้านสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอ
 - (๖) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมายจากโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว
 - (๗) ให้บริการตรวจ - รักษาโรค ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่ ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. หยุดวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
 - (๘) เจ็บป่วยฉุกเฉิน อุบัติเหตุ คลอดบุตร ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๑๖๖๙
- ขอคำปรึกษา คำแนะนำ มีข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน**
๑. ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน
 ๒. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว <http://www.lkh.go.th/>
 ๓. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่จนถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๔๐
 ๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ - ๑ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หมายเลข ๐๒ ๕๕๙๑๖๕๐ - ๑ ต่อ ๑๓๗
 ๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล


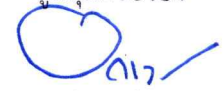

โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

แผนที่โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี วัน/เดือน/ปี : ๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕	
หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการ เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่น ๆ ๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสุมัยลา สุรวัดณวิเศษ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล วันที่.....๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕.....	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอภิชน จินเสวก) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว วันที่.....๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางอรอนงค์ ไชยศักดิ์ภากาศ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....๒๓ มี.ค. ๒๕๖๕.....	