

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

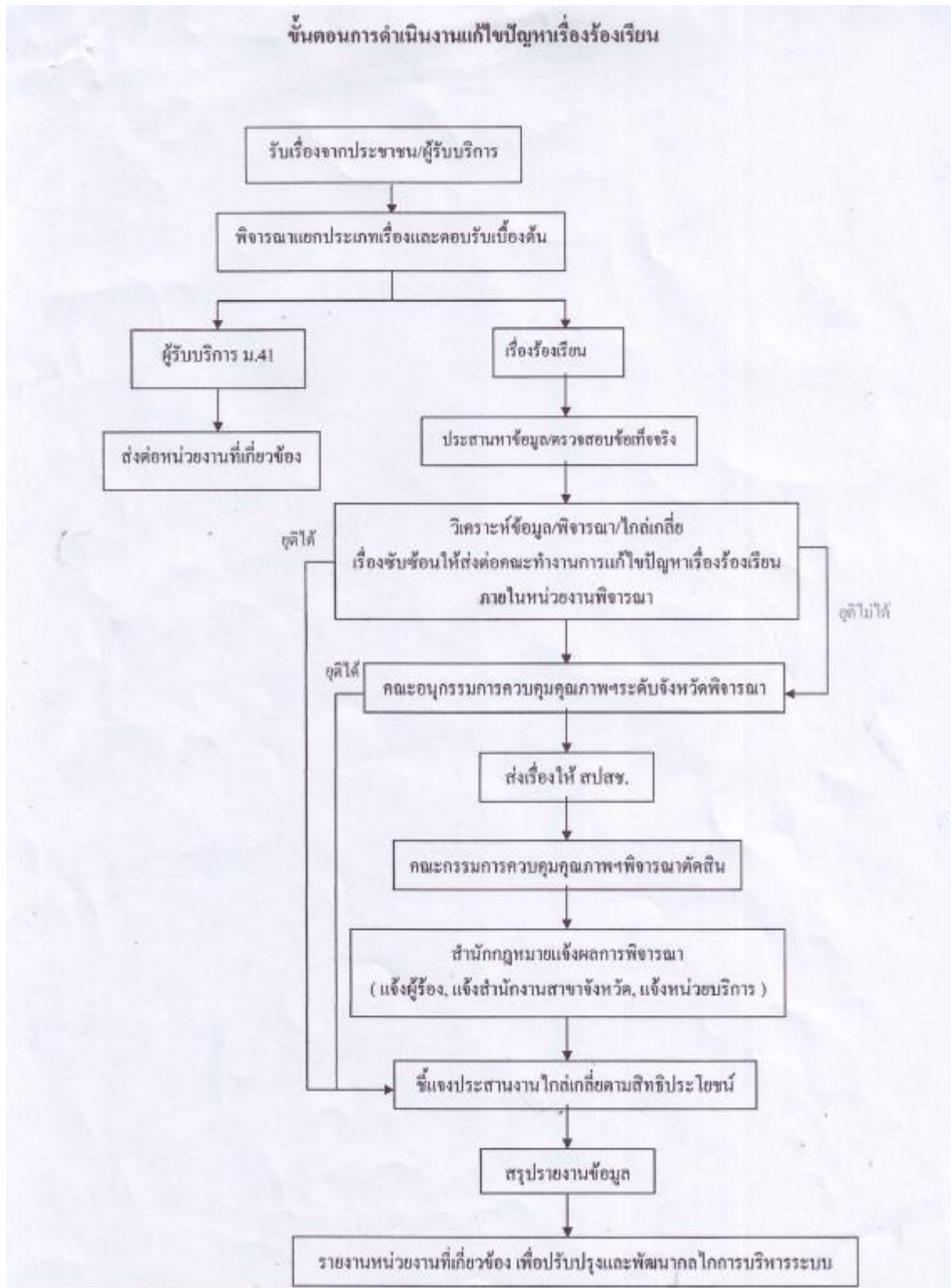
- ๒.๑ คณะอนุกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
- ๒.๒ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กรณี กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ
 - ๓.๑.๑ ทำหนังสือเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน สามารถยื่นหนังสือได้ที่งานธุรการ ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน หรือส่งทางไปรษณีย์ ได้ที่ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑/๓ ม.๑ ต.ทับไทร อ.โป่งน้ำร้อน จ.จันทบุรี ๒๒๑๔๐
- ๓.๒ ร้องเรียนโดยวาจา
 - ๓.๒.๑ สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนได้ที่ โทร. ๐๓๙-๓๙๘ ๐๐๓ -๔ ต่อ ๔๒๔
- ๓.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๔ กล้องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
- ๓.๕ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล
- ๓.๖ Page Facebook ของโรงพยาบาล

๔. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



ระบบข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ - การ สอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอ เรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	- การเรียกร้องให้โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โป่งน้ำร้อน - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนวย โรงพยาบาล โป่งน้ำร้อน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนวย หน้าที่ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

๔.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ทีมข้อร้องเรียน
๒	(2) ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ทีมข้อร้องเรียน
๓	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป้อนำร้อน	๓๐ นาที	คกบ.บริหารโรงพยาบาล
๔	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๓๐ นาที	ผู้อำนวยการ
๕	(5) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่ง	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๖	(6) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่	๓ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๗	(7) แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน	๗ วัน	ทีมข้อร้องเรียน
๘	(8) ติดตามความก้าวหน้า	๑๕-๓๐ วัน	ทีมข้อร้องเรียน
	สรุปผลการดำเนินงาน		

๕. แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะทำงาน ITA และทีมซื้อร้องเรียน ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๕.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๕.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๕.๓ หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอ

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบ

(นายณันท์วัช เมตตากุลพิทักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน