

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบ้านด่าน
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐
โทร. ๐๔๔๖๖๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒
โทรสาร. ๐๔๔๖๖๔๐๔๙ต่อ ๒๐๓
www.bandanhospital
facebook [bandan hospital](https://www.facebook.com/bandanhospital)

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือ ปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การกวดขันของโรงพยาบาลบ้านด่าน เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วย ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การจัดซื้อ/จัดจ้างอื่นๆ เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

โรงพยาบาลบ้านด่าน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ้านด่านใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั่วไป

กลุ่มงานบริหาร
โรงพยาบาลบ้านด่าน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
เอกสารอ้างอิง	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพมีคุณธรรมและโปร่งใสและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ ดีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ เรื่อง มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดมาตรการสำคัญเร่งด่วนเชิงรุกในการป้องกันการทุจริต การบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวง สาธารณสุขสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขในการสำรวจ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความ โปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลบ้านด่าน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านด่านใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านด่าน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบ้านด่าน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลบ้านด่าน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านด่านและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ้านด่านจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๔

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบ้านด่าน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่โรงพยาบาลบ้านด่าน ๑๙๒ หมู่ ๙ ตำบลบ้านด่าน อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล/ประชาชนทั่วไป

* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

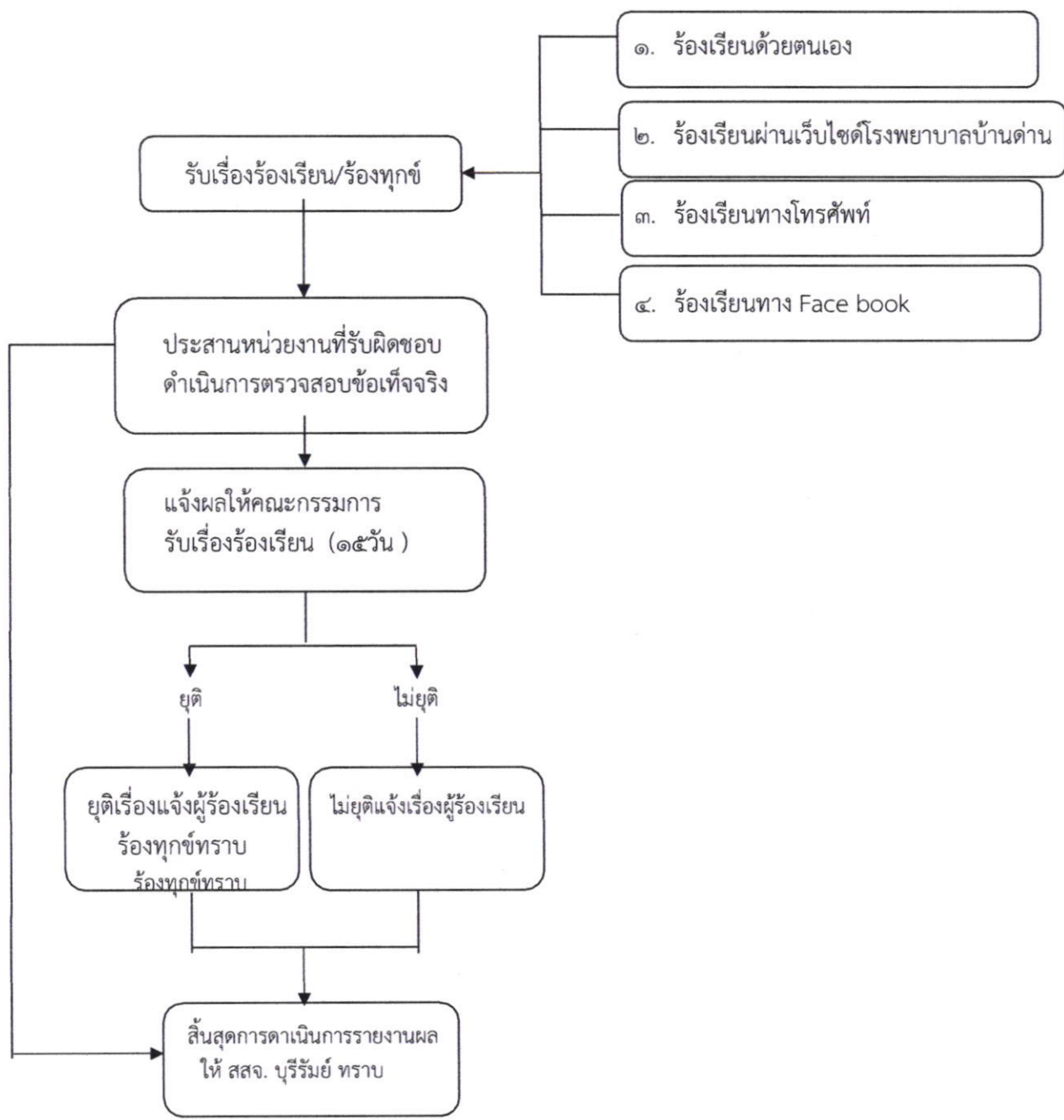
** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น

	<p>กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนทั่วไป
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่านผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/กล่องรับข้อความ คิดเห็น/จดหมาย
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น
คำร้องเรียน	- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก การดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๒.๑ ติดต่อโดยตรงกับคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน
- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสารแสดงข้อคิดเห็น)
 - ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
 - ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
 - ๔) โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒
 - ๕) โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๓
 - ๖) www.bandanhospital
 - ๗) ร้องเรียนทาง Face book bandanhospital

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบ้านด่าน ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเององค์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านด่าน ๑๙๒ หมู่ ๙ ตำบลบ้านด่าน

อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ้านด่านพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

ใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ

ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านด่าน ๑๙๒ หมู่ ๙ ตำบลบ้านด่าน

อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบ้านด่านพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ บร.๐๐๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลบ้านด่าน ๑๙๒ หมู่ ๙ ตำบลบ้านด่าน
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลบ้านด่านได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาล

บ้านด่านได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบ้านด่านและได้

มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ซึ่ง

เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบ

ผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการ

เฉพาะแล้วตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

คกก.รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๔๕๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ บร.๐๐๓๒(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลบ้านด่าน ๑๙๒ หมู่ ๙ ตำบลบ้านด่าน
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลบ้านด่านที่ บร.๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่โรงพยาบาลบ้านด่าน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลบ้านด่าน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

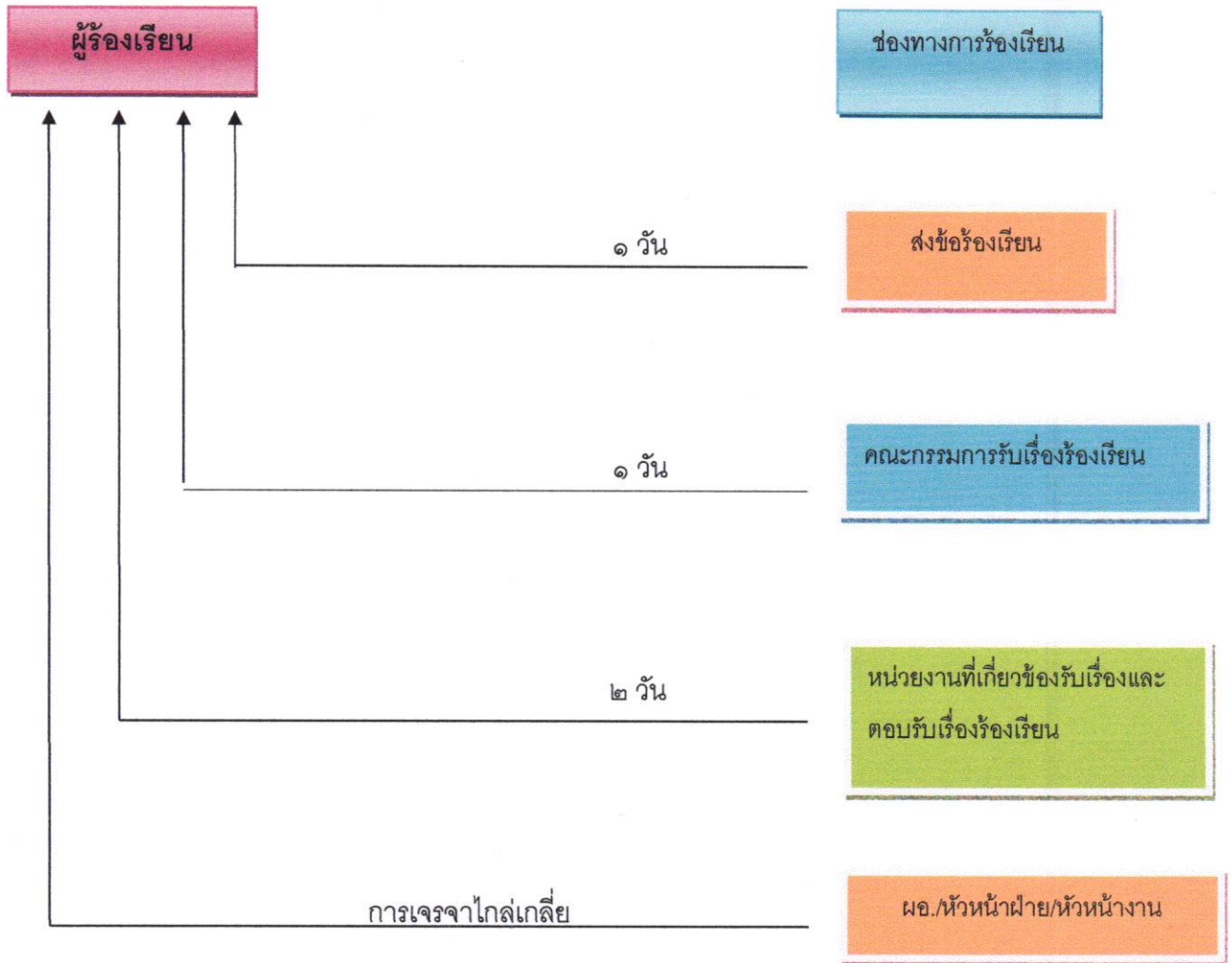
ขอแสดงความนับถือ

คกก.รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๔๕๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒

ขั้นตอนการร้องเรียน



ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒	ภายใน ๑ วัน
เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ/จดหมาย	ภายใน ๑ วัน
Facebook bandanhospital	ภายใน ๑ วัน
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน

เอกสารอ้างอิง

กมล อุดลพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑. การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
กุลภา วัฒนวิสุทธิ ผู้บรรยาย. ๒๕๓๗. การบริหารเวลาบริหารชีวิต. (แถบเสียง). กรุงเทพฯ: ไลบรารี.
คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัตินิติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. . ๒๕๔๑.
คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัตินิติราชการ
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐ ๔๕๖๖ ๕๐๕๙

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๒๕๖๕

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มีการบริหารจัดการที่มีรูปธรรมและมีคณะทำงานที่มีความชัดเจนในการบริหารงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เกิดความเรียบร้อยในโรงพยาบาลนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งเอกสารดังกล่าวมาเพื่อขอให้ลงนามในคำสั่งดังกล่าวตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจินดาวรรณ มาลี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายศาสตรา เข็มบุบผา)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านด่าน
ที่ ๕๗ /พ.ศ.๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดประเด็นการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์สุขภาพจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและขับเคลื่อนตามนโยบายของสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้บรรลุผลสัมฤทธิ์

ดังนั้น โรงพยาบาลบ้านด่าน แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านด่าน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---|-------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม | กรรมการ/เลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ แผนงานการจัดการซื้อร้องเรียน
๒. ส่งเสริม แนะนำ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด
๓. กำหนดช่องทางรับ-ส่งรายงานอุบัติการณ์ ความเสี่ยง และซื้อร้องเรียนในองค์กร
๔. บริหารจัดการซื้อร้องเรียนเบื้องต้นโดยการประสานงานระดับหน่วยงาน ทิมนำคุณภาพ ทิมนิบริหารความเสี่ยง เพื่อแก้ไขปัญหา
๕. วิเคราะห์ข้อมูล ซื้อร้องเรียน แนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๕๗ ๕๖

(นายศาสตรา เข้มบุบผา)

นายแพทย์ (ด้านเวชกรรม) ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐ ๔๕๖๖ ๕๐๕๙

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๓๓๕๑ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้มีการบริหารจัดการที่มีรูปธรรมและมีคณะทำงานที่มีความชัดเจนในการบริหารงานเกี่ยวกับความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยให้เกิดความเรียบร้อยในโรงพยาบาลนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งเอกสารดังกล่าวมาเพื่อขอให้ลงนามในคำสั่งดังกล่าวตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจินดาวรรณ มาลี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายศาสตรา เข้มบุบผา)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านดำน

ที่ ๘๘ กษ๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แจ้งหน่วยบริการทุกแห่งดำเนินการแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการ แบ่งเป็น ๑ กลไก และ ๔ มาตรการนั้น เพื่อการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ๒P Safety (Patient and Personal Safety) ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุม กำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้ง ๓ ระบบคือ ระบบป้องกัน (Prevention) ระบบเฝ้าระวัง (Early detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation) เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น โรงพยาบาลบ้านดำน จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ ๑๐๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาลบ้านดำน ดังรายนามต่อไปนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านดำน		ประธานกรรมการ
๒. นายศักดา เอกคคตจิต	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายยุทธนา ยังมี	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญงาน	กรรมการ
๔. นางอัญชญา พิตขุนทด	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวจินดาวรรณ มาลี	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นายวิฑริช แก้วบุศสา	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวณิชภา ทองมาก	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นางเบญจมาศ ทิวทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ/เลขานุการ
๗. นางปนัดดา พงษ์ชัยกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่

๑. เสนอแนะแนวทางและกำหนดนโยบาย การดูแลคุณภาพการบริการด้านการรักษาพยาบาล ด้านความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย รอดชีวิต เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
๒. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการบริการด้านการรักษาพยาบาล
๓. หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง วิธีทาง ขั้นตอน กระบวนการรักษาพยาบาล ให้ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา
๔. กำหนดพันธกิจ/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องต่างๆ
๖. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ สูงสุดแก่ทางราชการและประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔





(นายศาสตรา เข็มบุบผา)

นายแพทย์(ด้านเวชกรรม)ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของโรงพยาบาลบ้านด่าน
ตามประกาศโรงพยาบาลบ้านด่าน
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่าน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี : วันที่...๑๗...เดือน...<u>ธันวาคม</u>...พ.ศ. ๒๕๖๕ หัวข้อขออนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงาน ๓. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>หน่วยงาน..... https://www.facebook.com/bandanhospital/.....www.bandanhospital.com..... Link ภายนอก : หมายเหตุ : .และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลบ้านด่าน</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล <u>สรุภา</u> (นางสาวสรุภา ด้วยงา) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ...๓๑... เดือน ...<u>ธันวาคม</u>...พ.ศ. ...<u>๒๕๖๕</u></p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวจินดาวรรณ มาลี) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ...๓๐... เดือน ...<u>ธันวาคม</u>...พ.ศ. ...<u>๒๕๖๕</u></p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวดวงจันทร์ ชะงักรมย์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ วันที่ ...๓๐... เดือน ...<u>ธันวาคม</u>...พ.ศ. ...<u>๒๕๖๕</u></p>	

ช่องทางการติดต่อสื่อสารโรงพยาบาลบ้านด่าน

อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

๑. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านด่าน www.bandanhospital.com
๒. ติดต่อทาง facebook bandanhospital
๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งตั้งไว้ตามจุดบริการต่างๆในโรงพยาบาล
๔. ติดต่อสอบถามโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
๕. ติดต่อทาง โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๒ แฟกซ์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๓
๖. ส่งหนังสือราชการถึงประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เผยแพร่แจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์

